



RCIM
GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2567



โดย
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
Provincial Administrative Organization
ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 75000

กันยายน 2567

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ทางมหาวิทยาลัยได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการใน 7 ด้าน ได้แก่

1. งานด้านรายได้และภาษี
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง
5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
6. งานด้านการศึกษา
7. งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศชาย จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 38.29
- 1.2 เพศหญิง จำนวน 432 คน คิดเป็นร้อยละ 61.71

2. อายุผู้ตอบแบบสอบถาม

- 2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 24.43
- 2.2 อายุ 20 - 40 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 30.86
- 2.3 อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86
- 2.4 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 21.86

3. ระดับการศึกษา

- 3.1 ไม่ได้เรียน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 3.71
- 3.2 ประถมศึกษา จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 36.29

- 3.3 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 8.14
- 3.4 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14
- 3.5 อนุปริญญา (ปวช.ปวส.) จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57
- 3.6 ปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29
- 3.7 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86

4. รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)

- 4.1 ไม่มีรายได้ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00
- 4.2 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86
- 4.3 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 14.14
- 4.4 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14
- 4.5 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14
- 4.6 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 6.71

5. อาชีพ

- 5.1 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00
- 5.2 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00
- 5.3 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 34 คน
คิดเป็นร้อยละ 4.86
- 5.4 รับจ้างทั่วไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 18.14
- 5.5 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 21.86
- 5.6 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00
- 5.7 ว่างาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86
- 5.8 อื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29

6. การอยู่อาศัยในชุมชน

- 6.1 เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 427 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00
- 6.2 ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86
- 6.3 ย้ายมาอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 – 5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71
- 6.4 อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 25.43

ด้านผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2567 มีผลการประเมินระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ยทุกด้านเท่ากับ 97.34 โดยมีรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้และภาษี มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 97.20

แบ่งเป็น

- 1.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.40
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 96.60
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.40
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.60

2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 97.00

แบ่งเป็น

- 2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.00
- 2.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.00
- 2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.20
- 2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.20

3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 97.20 แบ่งเป็น

- 3.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 96.80
- 3.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.40
- 3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.20
- 3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.20

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 98.00

แบ่งเป็น

- 4.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 98.00
- 4.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 98.00
- 4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 98.20
- 4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.80

5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 97.20 แบ่งเป็น

- 5.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 96.40
- 5.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 96.80
- 5.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.60
- 5.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 98.40

6. งานด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 97.20

แบ่งเป็น

- 6.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 96.60
- 6.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 96.80
- 6.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.60
- 6.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.40

7. งานด้านการให้บริการระวายน้ำวาริบำบัด มีระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ย 97.60

แบ่งเป็น

- 7.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.00
- 7.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 97.20
- 7.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 98.40
- 7.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 98.20

ชื่องานวิจัย	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
ชื่อผู้วิจัย	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีที่วิจัย	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยครอบคลุมการให้บริการใน 7 ด้านหลัก ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านบรรเทาสาธารณภัยและน้ำอุปโภคบริโภค งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านสิ่งแวดล้อม การบริการสนามกีฬา งานด้านการศึกษา และการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด การประเมินความพึงพอใจนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์ใน 4 มิติหลัก ประกอบด้วย กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 700 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) แบ่งเป็น 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด, 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการมาก, 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง, 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการน้อย และ 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการน้อยที่สุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 7 งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานที่สำรวจจำนวน 7 งาน ดังนี้ 1) งานรายได้หรือภาษี ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 5) งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 6) งานด้านการศึกษา ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 และ 7) งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

การศึกษานี้ได้ให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีคุณค่าเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : องค์การบริหารส่วนจังหวัด; ความพึงพอใจ ; งานให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

คำนำ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มอบหมายให้วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดำเนินการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 7 งาน ได้แก่ 1. งานด้านรายได้หรือภาษี 2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค 3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลุ่มชุกดลอกคูคลอง 5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6. งานด้านการศึกษา 7. งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีย์บ่าบัต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้สำรวจได้วิเคราะห์ข้อมูลงานบริการ จำนวน 7 งานนี้ เพื่อที่จะให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

คณะผู้ประเมิน

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ	จ
คำนำ	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	36
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	48
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
2.5 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ตัวแปรที่ศึกษา.....	57
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3.3 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	60

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
4.2 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี	72
4.3 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	74
4.4 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	76
4.5 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง	78
4.6 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม .	80
4.7 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา	82
4.8 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการระวายน้ำวาริบำบัด	84
4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	86

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย	89
5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	92
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	93
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม จำนวน 7 งาน	95
ภาคผนวก ข เอกสารดำเนินโครงการ	125

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
4.2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ.....	63
4.3 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ.....	64
4.4 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
4.5 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	67
4.6 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพ.....	69
4.7 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน.....	71
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี.....	72
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค.....	74
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน.....	76
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง.....	78
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสงคราม.....	80
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา.....	82
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด.....	84
4.15 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ.....	86
4.16 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	8

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น สร้างความสมานฉันท์ ลดความขัดแย้งในชุมชนและท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งการบริหารงานท้องถิ่นควรเป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่

1. การวางระบบบริหารงานราชการแบบบูรณาการ
2. การยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ
3. การปรับปรุงบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ
4. การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการและมีความเป็นมืออาชีพ
5. การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ
6. การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับให้มีความชัดเจน ทันสมัยเป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากลหรือข้อตกลงระหว่างประเทศ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากร งบประมาณและมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยมุ่งเน้นผลที่จะเกิดขึ้นเป็นตัวตั้ง แล้วนำมาคิดวิธีการที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยแผนพัฒนาถือว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาท้องถิ่นแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกับสภาพและสถานการณ์ให้เป็นไปโดยประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ในการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานในครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการในโครงการต่าง ๆ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบนพื้นฐานของหลักการสำคัญ 2 ประการคือ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2) หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมที่ดีให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3) หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน 4) หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5) หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข และ 6) หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัดและคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม และหลักการพื้นฐานสำคัญอีกประการหนึ่งคือหลักการจัดทำบริการสาธารณะที่ดี จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวมและประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่องสม่ำเสมอ ความโปร่งใสในการให้บริการ และหลักการแห่งความปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

ผลของการสำรวจในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามนำผลการประเมินไปใช้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศการประเมินในการรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถ ในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงานและ การริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆสามารถนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานบริการ 7 งาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในกิจการสาธารณะ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ช่วยให้ทราบศักยภาพในการปฏิบัติราชการ และคุณภาพการให้บริการตามความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง
4. ช่วยให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของตนเองและกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดให้ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม และเป็นผู้ที่มาติดต่อรับบริการในงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน พ.ศ. 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

2. ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานให้บริการ 7 งาน ได้แก่ 1) งานรายได้หรือภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง 5) งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. งานให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน 7 งาน ได้แก่ 1) งานรายได้หรือภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง 5) งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

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

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้ง

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

ทิศเหนือ	ติดต่อกับจังหวัดราชบุรี และจังหวัดสมุทรสาคร มีคลองดอนมะโนรา และคลองรางห้าตำลึง เป็นแนวแบ่งเขต
ทิศใต้	ติดต่อกับทะเลอ่าวไทย ตรงปากอ่าวแม่น้ำแม่กลอง และจังหวัดเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับจังหวัดสมุทรสาคร ที่คลองพรมแดน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับจังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดราชบุรี โดยมีคลองวัดประดู่ เป็นแนวแบ่งเขต

2) ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่โดยทั่วไปของจังหวัดเป็นที่ราบลุ่มริมทะเลโดยตลอด สภาพของดินเป็นดินเหนียวปนทราย ไม่มีภูเขาหรือเกาะ เดิมเคยมีป่าโกงกาง ไม้แสม ตามชายฝั่งทะเลและมีป่าจากตามปาก แม่น้ำ แต่ปัจจุบันได้มีการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ดังกล่าวในการเลี้ยงกุ้งกุลาดำเกือบทั้งหมด ต่อมาการเลี้ยงกุ้งได้เกิดการขาดทุน ทำให้ปล่อยบ่อกุ้งร้างจำนวนมาก แม่น้ำสำคัญที่ไหลผ่าน คือ แม่น้ำแม่กลองผ่านบริเวณท้องที่อำเภอบางคนที และอำเภอมอแก้ว ไปออกทะเลอ่าวไทย ที่บริเวณปากแม่น้ำแม่กลองในเขตอำเภอเมืองสมุทรสงคราม นอกจากนี้มีลำคลอง

ใหญ่น้อยมากมาย แยกกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ จากสภาพภูมิประเทศเช่นนี้ ทำให้เกิดความสะดวกในด้านการคมนาคมทางน้ำ และการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม

3) ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดสมุทรสงครามติดต่อกับอ่าวไทยจึงได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จากอ่าวไทย และทะเลจีนใต้ พัดเอาฝนมาตกในฤดูฝนมากพอสมควร ประกอบกับอยู่ใกล้ทะเล จึงมีความชุ่มชื้นอยู่เสมอ ในฤดูหนาวอากาศจึงไม่หนาวจัด ในฤดูร้อนไม่ร้อนจนเกินไปอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี ประมาณ 28 องศาเซลเซียส พายุและฟ้าคะนองจะเกิดขึ้นในระหว่างฤดูฝนและฤดูร้อนคือระหว่างเดือนเมษายนและพฤษภาคม ซึ่งเป็นระยะเวลาก่อนที่จะมีมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ นอกจากนี้อาจได้รับพายุดีเปรสชัน ซึ่งเคลื่อนตัวจากทะเลจีนใต้เข้ามาทางฝั่งเวียดนามในสภาพของพายุไต้ฝุ่นหรือไซนร้อน ทำให้ฝนตกหนักต่อเนื่องกันและอาจก่อให้เกิดอันตรายได้

4) ลักษณะของดิน

จังหวัดสมุทรสงคราม มีพื้นที่ติดทะเลอ่าวไทย มีแม่น้ำแม่กลองไหลผ่าน จากจังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และไหลมาลงสู่อ่าวไทยที่จังหวัดสมุทรสงคราม ลักษณะดินของจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นลักษณะดิน กึ่งจืด กึ่งเค็ม แบ่งพื้นที่ของจังหวัดสมุทรสงคราม ออกได้เป็น 2 ลักษณะ ใหญ่ ๆ ตามลักษณะการใช้ประโยชน์จากที่ดิน คือ พื้นที่ส่วนหนึ่งสำหรับทำการเกษตรกรรม คือทำสวนมะพร้าว สวนผสม และการปลูกพืชผัก มีประมาณกว่าร้อยละ 50 ของพื้นที่ทั้งหมด ที่เหลืออีกส่วนหนึ่ง เป็นพื้นที่ที่เป็นดินเค็มเหมาะแก่การทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การปลูกป่าชายเลน การทำบ่อเลี้ยงปลา เลี้ยงกุ้ง และทำนาเกลือ นอกจากนี้บนดอนหอยหลอด ยังมีลักษณะดินอีกชนิดหนึ่งซึ่งเรียกกันว่า “ดินทรายขี้เป็ด” เป็นดินปนทราย เนื้อ ร่วนหยาบ ใช้ผสมทำปูนซิเมนต์ไม่ได้ ใช้ได้แต่นำมาถมที่อย่างเดียว แต่ก็ยังเป็นดินที่หอยหลอดชอบอาศัยอยู่ด้วยสภาพดินลักษณะนี้เอง ชาวจังหวัดสมุทรสงคราม ที่อยู่เขตห่างทะเล จึงมีอาชีพทำสวน ปลูกมะพร้าว พืชสวน พืชผัก และนาข้าว แต่ดินไม่เหมาะแก่การปลูกพืชไร่ พวกที่อยู่ในสภาพดิน กึ่งจืดกึ่งเค็มก็ปลูกป่าจาก พวกชายทะเลก็ทำประมง มีทั้งที่ขุดบ่อ เลี้ยงเอง พวกที่ทำประมงชายฝั่ง และพวกออกเรือ หาปลาในทะเล นอกจากนั้นก็ยังมีพวกที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ เป็ด ไก่ และสุกร เพราะเป็นแหล่งอาหารสามารถออกไปหาอาหารได้ง่ายสภาพดินกึ่งจืดกึ่งเค็มของจังหวัดสมุทรสงครามนี้เอง จึงทำให้ผลไม้ของจังหวัดสมุทรสงครามมีชื่อเสียง เพราะมีรสชาติ อร่อยล้ำ ไม่เหมือนใคร เช่น ลิ้นจี่ ส้มโอ มะม่วงอกร่อง เป็นต้น

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

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

คู/คลอง/ลำราง ได้แก่

คลองดำเนินสะดวก เป็นคลองขุดเชื่อมแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร และแม่น้ำแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงคราม คลองดำเนินสะดวกไหลผ่านตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 36 กิโลเมตร

คลองบางน้อย แยกจากคลองยายแพง อำเภอบางคนที่ ไหลลงสู่น้ำแม่กลอง บริเวณตำบล กระด้าง อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 5 กิโลเมตร

คลองอัมพวา แยกจากคลองดาวโด่ง อำเภออัมพวา ไหลลงสู่น้ำแม่กลอง ตำบล นางตะเคียน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 7 กิโลเมตร

คลองวัดประดู่ แยกจากคลองแควอ้อม ตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา ไหลลงไปทางใต้เป็น เส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 16 กิโลเมตร

คลองปลายโพรง แยกจากคลองบางแค ตำบลบางนางลี่ อำเภออัมพวา ไหลลงแม่น้ำแม่ กลอง บริเวณตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร

คลองยี่สาร เริ่มจากคลองขุดก้านันสมบุรณ์ ตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา ไหลลงแม่น้ำบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ช่วงที่ไหลอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 6 กิโลเมตร

คลองบางปิ่น แยกจากคลองวัว ตำบลนางตะเคียน ไหลออกสู่น้ำแม่กลอง ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 3 กิโลเมตร

คลองแม่กลอง เป็นคลองขุดเชื่อมระหว่างแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร กับแม่น้ำแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงคราม คลองแม่กลองไหลผ่านอำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 10 กิโลเมตร

คลองบางบ่อ แยกจากคลองแม่กลอง ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงครามไหลลง อ่าวไทย บริเวณตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตรคลองพรมแดน แยกจากคลอง แม่กลอง เป็นคลองกั้นเขตแดนระหว่างจังหวัดสมุทรสงครามกับจังหวัดสมุทรสาคร ไหลลงอ่าวไทยบริเวณตำบล บางแก้ว อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 15 กิโลเมตร

คลองแควอ้อม แยกจากแม่น้ำแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ไหลออกสู่น้ำแม่กลอง ตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ช่วงไหลผ่านจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 7 กิโลเมตร

คลองประชาชมชื่น แยกจากแม่น้ำแม่กลอง ตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา ไหลลงไปทางใต้ถึง คลองขุดดอนจั่น ตำบลบางขันแตก อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 6 กิโลเมตร

คลองขุดก้านันสมบุรณ์ แยกจากคลองขุดน้อย ตำบลปลายโพรง อำเภออัมพวาถึงคลองยี่สาร ตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร

คลองขุดดอนจั่น แยกจากคลองประชาชมชื่น ตำบลบางขันแตก อำเภออัมพวาถึงคลองยี่สาร อำเภออัมพวา มีความยาวประมาณ 14 กิโลเมตร

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

จังหวัดสมุทรสงครามเคยเป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ด้วยป่าไม้ชายเลนตลอดแนว ฝั่งทะเลติดอ่าว ไทยระยะทาง 25.20 กิโลเมตร พื้นที่ป่าชายเลนดั้งเดิมอยู่บริเวณชายทะเลท้องที่อำเภอเมืองฯ และอำเภออัมพวา มีเขตติดต่อกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดสมุทรสาครทางทิศตะวันออกเฉียงเหนืออีกด้านหนึ่งติดกับพื้นที่ป่าชาย เลนของจังหวัดเพชรบุรี ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้อีกด้านหนึ่งมีแม่น้ำแม่กลองตัดผ่านกลาง แบ่งพื้นที่ป่าออกเป็น

2 ส่วน ส่วนหนึ่งอยู่ในท้องที่ตำบลบางแก้ว และตำบลบางจะเกร็ง อำเภอเมืองฯ อีกส่วนหนึ่งอยู่ที่ท้องที่ตำบลแหลมใหญ่ ตำบลคลองโคน อำเภอเมืองฯ และตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

อำเภอ	หมู่บ้าน (แห่ง)	ตำบล (แห่ง)	เทศบาล (แห่ง)		องค์การบริหารส่วนตำบล (แห่ง)
			เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	
เมืองสมุทรสงคราม	87	10	1	1	9
อัมพวา	96	11	-	3	10
บางคนที	101	13	-	4	7
รวม	284	34	1	8	26

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป

ลำดับที่	อำเภอ	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง
1	เมืองสมุทรสงคราม	83,683	62,398
2	อัมพวา	45,410	33,476
3	บางคนที	26,883	20,005
4	ในเขตเลือกตั้ง	-	654
5	นอกเขต/นอกราชอาณาจักร	-	3,641
	รวม	156,876	119,874

การเลือกตั้งนายกและสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ลำดับที่	อำเภอ	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง
1	เมืองสมุทรสงคราม	83,273	51,861
2	อัมพวา	44,585	28,272
3	บางคนที	26,295	16,877
	รวม	154,153	97,010

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสมุทรสงคราม

1.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรจากการทะเบียนจำแนกตามเพศ เขตการปกครอง เป็นรายอำเภอ

อำเภอ และ เขตการปกครอง	2563 (2020)		
	รวม Total	ชาย Male	หญิง Female
รวมยอด	192,052	91,825	100,227
ในเขตเทศบาล	37,989	18,009	19,980
นอกเขตเทศบาล	154,063	73,816	80,247
อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	105,916	50,637	55,279
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	27,323	12,964	14,359
นอกเขตเทศบาล	78,593	37,673	40,920
อำเภอบางคนที	31,346	14,871	16,475
เทศบาลตำบลกระดังงา	2,219	1,036	1,183
เทศบาลตำบลบางนกแขวก	1,742	794	948
นอกเขตเทศบาล	27,385	13,041	14,344
อำเภออัมพวา	54,790	26,317	28,473
เทศบาลตำบลอัมพวา	4,731	2,260	2,471
เทศบาลตำบลเหมืองใหม่	1,974	955	1,019
นอกเขตเทศบาล	48,085	23,102	24,983

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร ปี พ.ศ. 2564

อำเภอ	รวม	หมวดอายุ (ปี)																	80 และมากกว่า 80	ผู้ไม่ใช่สัญชาติไทย	ประชากรอยู่ระหว่างการย้าย	ประชากรในทะเบียนบ้านกลาง
		0-4	5-9	10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79					
ยอดรวม	192,052	6,940	8,800	9,880	10,402	11,551	12,387	12,286	13,626	14,899	14,698	14,943	14,978	12,596	10,504	8,069	5,512	7,888	554	40	1,499	
ในเขตเทศบาล	37,989	1,183	1,527	1,692	1,979	2,144	2,347	2,284	2,578	2,742	2,691	2,715	2,942	2,632	2,343	1,716	1,171	1,655	274	32	1,342	
นอกเขตเทศบาล	154,063	5,757	7,273	8,188	8,423	9,407	10,040	10,002	11,048	12,157	12,007	12,228	12,036	9,964	8,161	6,353	4,314	6,233	280	8	157	
อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	105,916	4,001	5,098	5,830	6,053	6,627	6,995	7,009	7,561	8,386	8,182	8,132	7,897	6,550	5,406	4,020	2,653	3,650	439	35	1,392	
อำเภอบางคนที	31,346	932	1,250	1,315	1,502	1,623	1,914	1,904	2,165	2,425	2,322	2,473	2,665	2,355	2,067	1,556	1,089	1,695	50	3	41	
อำเภออัมพวา	54,790	2,007	2,452	2,735	2,847	3,301	3,478	3,373	3,900	4,088	4,194	4,338	4,416	3,691	3,031	2,493	1,770	2,543	65	2	66	

1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา 2564

ตารางจำนวนสถานศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา สังกัด สพป.สมุทรสงคราม

อำเภอ	จำนวนสถานศึกษา							
	อนุบาล- ประถม	อนุบาล- ม.ต้น	อนุบาล- ม.ปลาย	ประถม- ม.ต้น	ประถม- ม.ปลาย	ม.ต้น- ม.ปลาย	ปวช.- ปวส.	มหาวิทยาลัย
เมืองฯ	24	7	2	-	-	3	2	1
บางคนที	12	2	-	-	-	2	-	-
อัมพวา	16	6	-	-	1	4	1	-
รวม	52	15	2	-	1	9	3	1

ที่มา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

2) สาธารณสุข 2564

สถานบริการสาธารณสุขภาครัฐ ในสมุทรสงคราม มีโรงพยาบาล จำนวน 3 แห่ง ระดับ S จำนวน 1 แห่ง คือโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ระดับ F1 จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลนภลัย ระดับ F2 จำนวน 1 แห่ง คือโรงพยาบาลอัมพวา รพ.สต. จำนวน 49 แห่ง ถ่ายโอนให้ อบต. 1 แห่ง คือสถานีนอนามัยตำบลบ้านปรก อำเภอเมืองสมุทรสงคราม ศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง (ศสม.) จำนวน 3 แห่ง และศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 2 แห่ง คือศูนย์สุขภาพเทศบาลตำบลอัมพวา และ ศูนย์สุขภาพชุมชนกระดังงา อำเภอบางคนที

อำเภอ	โรงพยาบาล	ระดับ	จำนวน เตียง	รพ.สต.	ถ่ายโอน อบต.	ศูนย์สุขภาพ ชุมชน	
						ศสม.	ศสช.
เมืองฯ	สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	S	300	19	1	3	-
บ า ง ค น ท ี	นภลัย	F1	90	13			1
อัมพวา	อัมพวา	F2	30	17			1
รวม 3 แห่ง			420	49	1	3	2

หมายเหตุ : S = โรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ เป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญเฉพาะ จึงประกอบด้วยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งสาขาหลัก สาขารอง และสาขาย่อยบางสาขา กำหนดให้เป็นโรงพยาบาลรับส่งต่อผู้ป่วยระดับมาตรฐาน

F1 = โรงพยาบาลชุมชนขนาด หมายถึง รพช. ขนาดเตียง 60-120 เตียง ที่มีแพทย์เวชปฏิบัติ หรือ แพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว และแพทย์เฉพาะทางสาขาหลัก (อายุรกรรม ศัลยกรรม สูตินารีเวชกรรมกุมารเวชกรรม ศัลยกรรมกระดูก และวิสัญญีแพทย์) เป็นบางสาขาเท่าที่มีอยู่ปัจจุบัน

F2 = โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง รพช. ขนาดเตียง 30-90 เตียง ที่มีแพทย์เวชปฏิบัติ หรือแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว และจัดบริการตามมาตรฐานของบริการทุติยภูมิโดยไม่มีแพทย์เฉพาะทาง

สถานบริการสาธารณสุขเอกชน

- โรงพยาบาล (ขนาด 60 เตียง) 1 แห่ง คือโรงพยาบาลมหาชัยแม่กลอง
- คลินิกแพทย์ 40 แห่ง คือ เวชกรรม 20 แห่ง
เวชกรรมเฉพาะทาง 20 แห่ง
- คลินิกทันตแพทย์ 6 แห่ง
- สหคลินิก 2 แห่ง คือ ทันตฯ + สูติ 1 แห่ง
ทันตฯ + เวชกรรม 1 แห่ง
- สถานบริการด้านเทคนิคการแพทย์ 3 แห่ง
- คลินิกการพยาบาลและผดุงครรภ์ 2 แห่ง
- คลินิกกายภาพบำบัด 2 แห่ง
- ร้ายขายยาแผนปัจจุบัน 30 แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบันบรรจุเสร็จ 10 แห่ง
- ร้ายขายยาแผนโบราณ 11 แห่ง
- สถานที่ผลิตยาแผนโบราณ 5 แห่ง

1.5 โครงสร้างพื้นฐาน

1) เส้นทางคมนาคมทางบก

- ทางรถยนต์ มีทางหลวงแผ่นดิน 15 สาย

ลำดับ ที่	ทางหลวง หมายเลข	ตอนควบคุม	ชื่อตอน กม. – กม.	ระยะทาง
1	35	0301	นาโคก-แพรกหนามแดง	28.985
	35	0302	แพรกหนามแดง-วังมะนาว	1.208
2	4	0401	ห้วยชินสีห์-ปากท่อ	10.113
	4	0402	ปากท่อ-สระพัง	11.587
3	325	0101	บางแพ-จอมปลวก	28.775
	325	0102	จอมปลวก-สมุทรสงคราม	13.631
4	3088	0101	ราชบุรี-ปากท่อ	21.780

ลำดับ ที่	ทางหลวง หมายเลข	ตอนควบคุม	ชื่อตอน กม. - กม.	ระยะทาง
	3088	0102	ปากท่อ-วันดาว	3.907
5	3092	0100	สมุทรสงคราม-ลาดใหญ่	2.000
6	3093	0100	ปากท่อ-ทำนน้ำสมุทรสงคราม	20.420
7	3206	0101	ปากท่อ-ท่ายาง	35.350
	3206	0102	ท่ายาง-โป่งกระทิง	18.754
8	3236	0100	ทางเข้าเทศบาลตำบลโพหัก	0.486
9	3237	0100	วัดแก้ว-บ้านไร่	6.709
10	3301	0100	ทางเข้าสมุทรสงคราม	0.447
11	3335	0100	บึงสิงห์-บ้านแพ้ว	26.398
12	3336	0100	โคกวัด-บ้านไร่	6.611
13	3337	0100	ห้วยชินสีห์-หินสี	35.116
14	3510	0100	ท่ายาง-หนองหญ้าปล้อง	25.921
15	3643	0100	เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม-ทำนน้ำ สมุทรสงคราม	4.066

ที่มา : สำนักงานบำรุงทางสมุทรสงครามและราชบุรีส่วนที่ 2

- รถโดยสารประจำทางหมวด 1 วิ่งในเขตเทศบาล จำนวน 1 เส้นทาง
- รถโดยสารประจำทางหมวด 2 วิ่งระหว่างกรุงเทพฯ กับจังหวัด จำนวน 4 เส้นทาง
- รถโดยสารประจำทางหมวด 3 วิ่งระหว่างจังหวัด กับจังหวัด จำนวน 7 เส้นทาง
- รถโดยสารประจำทางหมวด 4 วิ่งภายในจังหวัด จำนวน 17 เส้นทาง

ที่มา : สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรสงคราม

2) เส้นทางคมนาคมทางน้ำ

ลำคลองในจังหวัดสมุทรสงคราม มีประมาณ 366 คลอง เนื่องจากจังหวัดสมุทรสงครามมีลำคลองจำนวนมาก ประชาชนจึงใช้เรือในการคมนาคมเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ เรือหางยาว เรือโดยสารข้ามฟาก เรืออู่ป่าบ ฯลฯ โดยมีท่าเทียบเรือดังนี้

1. ท่าเทียบเรือขนถ่ายน้ำมันและปิโตรเลียม จำนวน 3 ท่า
2. ท่าเทียบเรือเนกประสงค์ขนถ่ายสินค้าทั่วไป จำนวน 1 ท่า
3. ท่าเทียบเรือรับ-จ่ายสารเคมีและแก๊ส จำนวน 1 ท่า
4. ท่าเทียบเรือโดยสาร จำนวน 22 ท่า

ที่มา : สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสมุทรสงคราม

3) ประปา

หน่วยงาน	ประชากรที่ใช้น้ำประปา/หลังคาเรือน (ราย)	กำลังผลิต (ลบ.ม./เดือน)	ปริมาณน้ำจำหน่าย (ลบ.ม./เดือน)	ปริมาณความต้องการใช้น้ำ (ลบ.ม./เดือน)	แหล่งน้ำที่ผลิต
การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสมุทรสงคราม	36,093	1,714,776	789,025	1,296,000 (คาดการณ์แผนระยะ 5 ปี)	1. รับซื้อน้ำจาก บจก. เอ็กคอมธารา 2. รับน้ำจาก กปภ. สาขาสมุทรสาคร 3. รับน้ำจาก กปภ. สาขาราชบุรี 4. รับน้ำจาก กปภ. สาขาปากท่อ 5. รับน้ำจาก กปภ. สาขาเพชรบุรี

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสมุทรสงคราม

4) โทรศัพท์

บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ติดตั้งระบบโทรศัพท์บ้าน (พื้นฐาน) ครอบคลุมพื้นที่ครบ 3 อำเภอ ในปี 2563 บริษัท TOT มีจำนวนเลขหมายพร้อมให้บริการ 24,272 เลขหมาย

อำเภอ	สำนักงาน	ผู้ใช้โทรศัพท์ (เลขหมาย)	ผู้ไม่มีโทรศัพท์ที่ใช้
เมือง	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสงคราม	4,219	ปัจจุบัน บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติได้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานครบทุกอำเภอ (มีโครงข่ายพร้อมให้บริการครอบคลุมจังหวัดทั่วถึงทุกพื้นที่)
อัมพวา บางคนที	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาอัมพวา	2,053	
รวม		6,272	

ตารางแสดงสถิติบริการโทรศัพท์ ปีงบประมาณ 2556 – 2559		
ปี	จำนวนเลขหมาย พร้อมให้บริการ	จำนวนเลขหมายที่มีผู้เช่า
		(เลขหมาย)
2560	23,474	9,135
2561	24,132	8,032
2562	24,272	7,170
2563	24,272	6,272

ที่มา : บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม

5) ไฟฟ้า ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า แยกรายอำเภอ

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า / อำเภอ	กฟจ.สมุทรสงคราม	กฟอ.อัมพวา	กฟอ.บางคนที
	1. ที่อยู่อาศัย	35,737	15,981
2. ธุรกิจ	4,601	1,588	1,053
3. อุตสาหกรรม	37	15	6
4. ราชการ รัฐวิสาหกิจ	-	-	-
5. อื่นๆ	898	234	95
รวม	41,273	17,818	12,654

หมายเหตุ : ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ราชการ รัฐวิสาหกิจ รวมเข้าไปอยู่ในไฟสายแล้ว จึงไม่สามารถแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าได้

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม

1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

สรุปข้อมูลชนิดพืชที่สำคัญรายอำเภอ ปี 2564

รายการ	ชนิดพืช								
	ข้าว		มะพร้าว			ลิ้นจี่	มะม่วง	ส้มโอ	กล้วย น้ำว้า
	นาปี	นาปรัง	ตาล	ผล	อ่อน				
เมืองฯ (ไร่)	-	-	8,499	13,609	2,251	8	49	204	37
อัมพวา (ไร่)	2,087.50	1,373	1,461	16,831	2,438	2,289	-	6,038	388
บางคนที (ไร่)	-	-	1,576	14,613	6,315	2,864	485	5,910	2,253
พื้นที่ปลูกรวม (ไร่)	2,087.50	1,373	11,536	45,053	11,004	5,161	534	12,152	2,678

รายการ	ชนิดพืช								
	ข้าว		มะพร้าว			ลิ้นจี่	มะม่วง	ส้มโอ	กล้วยน้ำว้า
	นาปี	นาปรัง	ตาล	ผล	อ่อน				
ผลผลิตเฉลี่ย (กก./ไร่)	693	600	10,800	2,250	6,370	455.54	520	2,025	2,500
ราคา (บาท/กก.)	8.01	7.50	5.78	8.26	28	120.06	31.03	35	10.11
สถิติมูลค่าผลผลิต ปี 2563 (ล้านบาท)	11.87	6.17	723.07	644.42	971.77	281.44	8.06	691.47	51.60

แสดงข้อมูลจำนวนครัวเรือนเกษตรกรจำแนกตามชนิดพืช ของจังหวัดสมุทรสงคราม ปี 2564

อำเภอ	พื้นที่		จำนวนครัวเรือน					จำนวนแรงงานภาคการเกษตร (คน)
	ทั้งหมด (ไร่)	เกษตร (ไร่)	ทั้งหมด	เกษตร	ผู้ปลูกส้มโอ	ผู้ปลูกลิ้นจี่	ผู้ปลูกมะพร้าว	
เมือง	105,660.6	-	N/A	4,118	204	8	24,359	N/A
อัมพวา	106,352	-	N/A	5,461	6,038	2,289	20,730	N/A
บางคนที	48,417.5	-	N/A	6,422	5,910	2,864	22,504	N/A
รวม	260,430.1	137,625	N/A	16,001	12,152	5,161	67,593	N/A

หมายเหตุ ไม่มีข้อมูลครัวเรือนทั้งหมด และข้อมูลจำนวนแรงงานภาคเกษตร

ที่มา : สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม

2) การประมง

ข้อมูลฟาร์มเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปี พ.ศ. 2564

ลำดับที่	รายการ	ปริมาณ/จำนวน			หมายเหตุ
	ชนิด	เกษตรกร (ราย)	พื้นที่ (ไร่)	กำลังผลิต/ต่อปี (กก.)	
1	กุ้งขาว/กุ้งแวนาไม	115	3,621.10	2,701,886.71	น้ำกร่อย
1	กุ้งกุลาดำ	204	9,384.82	431,220	น้ำกร่อย
3	ปลากะพงขาว	176	3,781.65	2,054,300	น้ำกร่อย
4	ปลานวลจันทร์ทะเล	1	10.00	30,000	น้ำกร่อย

ลำดับที่	รายการ	ปริมาณ/จำนวน			หมายเหตุ
	ชนิด	เกษตรกร (ราย)	พื้นที่ (ไร่)	กำลังผลิต/ต่อปี (กก.)	
5	พุททะเล	133	5,701.00	108,580	น้ำกร่อย
6	ปุม้า	2	23.75	1,500	น้ำกร่อย
7	หอยแครง (บ่อดิน)	273	11,268.95	2,665,600	น้ำกร่อย
8	ปลาสลิค	204	3,451.45	1,210,070	น้ำจืด
9	ปลานิล/ปลาทับทิม	121	1,422.60	395,040	น้ำจืด
10	ปลาดุก	4	1.75	5,1257	น้ำจืด
11	กุ้งก้ามกราม	4	16.4	1,700	น้ำจืด
12	ปลาบึก	1	0.25	40	น้ำจืด
13	ปลาสรวย	1	0.25	40	น้ำจืด
14	ปลาตะเพียน	1	1.25	40	น้ำจืด
15	ปลาอีสกเทศ	2	0.75	67	น้ำจืด
16	ปลาทะเลอื่นๆ (ปลา อีกง)	2	0.50	1,700	น้ำจืด
17	กบ	3	0.33	112	น้ำจืด
18	สัตว์น้ำสวยงาม	4	13.50	1,000,000	น้ำจืด
รวม		1,251	38,700.30	9,607,052.71	

การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในที่จับสัตว์น้ำซึ่งเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ประเภท การเพาะเลี้ยงหอยทะเล

ลำดับที่	รายการ	ปริมาณ/จำนวน			หมายเหตุ
	ชนิด	เกษตรกร (แปลง)	พื้นที่ (ไร่)	กำลังผลิต/ต่อปี (กก.)	
1	หอยกระปุก (พื้นที่อนุญาต)	18	107.43	128,916	
2	หอยแครง (พื้นที่อนุญาต)	282	3,507.60	480,500	
3	หอยแมลงภู่ (พื้นที่อนุญาต)	997	7,182.42	35,912,100	
4	สัตว์น้ำเลี้ยงในกระชัง	10 ราย	2.09	-	
ผลรวม		1,300	10,799.54	36,521,516	

ที่มา : สำนักงานประมงจังหวัดสมุทรสงคราม

3) สถานประกอบการด้านการพาณิชย์กรรม

อำเภอ	ด้านพาณิชย์กรรม		เทศพาณิชย์		ด้านบริการ	
	ปั้มน้ำมัน (แห่ง)	ตลาดสด (แห่ง)	สถานธนาณู บาล (แห่ง)	ท่าเทียบเรือ (แห่ง)	โรงแรม (แห่ง)	ธนาคาร (แห่ง)
เมือง	29	1	2	5	16	16
อัมพวา	10	1	-	-	3	5
บางคนที	8	1	-	-	2	2
รวม	47	3	2	5	21	23

ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 248 แห่ง
 ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีจำนวน - แห่ง
 บริษัทจำกัด มีจำนวน 373 แห่ง
 บริษัทจำกัดมหาชน มีจำนวน 1 แห่ง
 ที่มา : สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสมุทรสงคราม

4) โรงงานอุตสาหกรรมแยกตามรายอำเภอ

ชื่ออำเภอ	จำนวน	เงินทุน	ชาย	หญิง	รวม	แรงงาน
เมือง	207	3,824,790,742	3,892	2,729	6,621	118,932.96
อัมพวา	42	2,967,477,602	1,350	1,350	2,233	81,796.50
บางคนที	23	323,086,287	250	250	389	5,878.27
รวม	272	7,115,354,631	5,492	3,751	9,243	206,607.73

ที่มา : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสงคราม

5) การท่องเที่ยว

5.1) สถานที่ท่องเที่ยว

- **ดอนหอยหลอด** เป็นดินดอนที่เกิดขึ้นที่ปากน้ำแม่กลอง เป็นสถานที่ที่มีหอยหลอดอาศัยอยู่ในขณะที่น้ำทะเลขึ้นน้ำจะท่วมพื้นที่บริเวณนี้เมื่อน้ำลดดอนจะโผล่เป็นที่กว้าง ส่วนมากจะมีประชาชนมาเที่ยวในราวเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือน เมษายน

- **ออร์คิดฟาร์ม** ตั้งอยู่ริมถนนสมุทรสงคราม-บางแพ อำเภออัมพวา เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีสวนกล้วยไม้และสวนผีเสื้อที่สวยงามให้นักท่องเที่ยวได้มาเที่ยวชม นอกจากนี้ยังจำหน่ายของที่ระลึกและของฝากมากมาย เปิดให้นักท่องเที่ยวเยี่ยมชม ตั้งแต่ 08.00 – 11.00 น

- **อนุสรณ์สถานแผ่นดินสยามอิน - จัน** ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 ตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมือง อยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดสมุทรสงคราม ตามทางหลวงหมายเลข 3092 ประมาณ 3 กิโลเมตร

- **ท่องเที่ยวทางลำน้ำแม่กลอง** เกี่ยวข้องการค้าเดินชีวิตริมฝั่งแม่น้ำของชาวแม่กลอง ซึ่งมีวิถีชีวิตแบบเรียบง่ายและเป็นธรรมชาติ ชมโบราณสถานที่สำคัญทางศาสนา ทั้งศาสนาพุทธและศาสนาคริสต์ ตามริมน้ำ สำหรับการเที่ยวชมนั้น สามารถนั่งเรือเที่ยวชมโดยนั่งเรือที่ท่าเทียบเรือตามแหล่งชุมชนริมแม่น้ำแม่กลอง เช่น หน้าวัดเพชรสมุทรวรวิหาร อำเภอเมือง ตลาดริมน้ำ อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที

- **ตลาดน้ำท่าคา** ตลาดลอยน้ำ ที่แสดงให้เห็นถึงวิถีชีวิตริมน้ำของชาวบ้านแบบไทย ๆ เป็นตลาดน้ำเก่าแก่จากอดีตที่ยืนยงถึงปัจจุบัน ซึ่งจังหวัดได้พัฒนาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวครบครัน อยู่ที่ ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา (มีในวันขึ้นหรือแรม 2 ค่ำ 7 ค่ำ 12 ค่ำ และวันเสาร์ อาทิตย์ ช่วงเวลา 07.00-12.00 น.)

- **อุทยานพระบรมราชานุสรณ์พระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย** ตั้งอยู่ที่อำเภออัมพวาจัดสร้างขึ้นเพื่อเป็นอนุสรณ์สถานอันเป็นนิवासถานที่พระบรมสมภพในพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย ภายในอุทยานมีลานแสดงละคร และโขงกลางแจ้ง กลุ่มอาคารทรงไทย 5 หลัง บริเวณพื้นที่ปลูกและตกแต่งด้วยพันธุ์ไม้ในวรรณคดี

- **ค่ายบางกุ้ง** ตั้งอยู่บริเวณวัดบางกุ้ง หมู่ที่ 4 ตำบลบางกุ้ง อำเภอบางคนที เป็นค่ายทหารเรือที่มีชื่อปรากฏอยู่ในพงศาวดารชาติไทย เป็นสถานที่ที่มีความสำคัญทางยุทธศาสตร์ที่เกิดวีรกรรมของชาวแม่กลอง ระหว่างตอนปลายสมัยกรุงศรีอยุธยาถึงกรุงธนบุรี ซึ่งทหารไทย - จีน โดยการนำของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชร่วมรบขับไล่กองทัพพม่า ภายในมีการสร้างศาลพระเจ้าตากสิน และอนุสาวรีย์เป็นอนุสรณ์ นอกจากนี้มีโบสถ์ศาลเจ้าพ่อดาที่มีลักษณะพิเศษ โดยถูกปกคลุมด้วยต้นไทรทั้งหลังเป็นสิ่งแปลกที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชม

- **หลวงพ่อโตวัดเจริญสุขาราม** ตั้งอยู่ที่ตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที มีองค์พระประธาน ศักดิ์สิทธิ์ประดิษฐานอยู่ในพระอุโบสถ คือหลวงพ่อโต เป็นพุทธปฏิมากรเป็นพระพุทธรูปปางมารวิชัย สมัยสุโขทัยเป็นปูชนียวัตถุโบราณแห่งกรมศิลปากร ขนาดหน้าพระเพลากว้าง 1.79 เมตร ส่วนสูงจากพื้นรองรับประทับนั่งถึงยอดพระจุฬามณี 2.09 เมตร

- **วัดจุฬามณี** ตั้งอยู่ริมคลองอัมพวา ตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา เป็นโบราณสถานสร้างในสมัยพระเจ้าอยู่ทอหลังวัดเป็นนิवासถานเดิมของสมเด็จพระอมรินทราบรมราชินีและสมเด็จพระศรีสุริเยนทราบรมราชินี พระบรมราชินีในรัชกาลที่ 1 และรัชกาลที่ 2

- **วัดใหญ่** ตั้งอยู่ริมแม่น้ำแม่กลองตำบลแม่กลองอำเภอเมือง เป็นวัดที่สร้างตั้งแต่โบราณสันนิษฐานว่าคงจะสร้างในสมัยเดียวกับวัดเพชรสมุทรวรวิหาร เจ้าพระยารัตนาธิเบศสมุหนายกในรัชกาลที่ 2 ได้บูรณะปฏิสังขรณ์อุโบสถหลังใหม่ด้วยฝีมือช่างหลวง วัดนี้เก็บรักษากลองใหญ่ ซึ่งเล่ากันว่าลอยน้ำมา และประชาชนได้นำขึ้นไว้ ณ วัดใหญ่แห่งนี้

- **หลวงพ่อบ้านแหลม** (วัดเพชรสมุทรวรวิหาร) เป็นพระพุทธรูปยืนอุมบาตรขนาดสูง 167 เซนติเมตร สร้างตามแบบศิลปะกรุงสุโขทัยตอนปลาย เป็นพระพุทธรูปที่ชาวจังหวัดสมุทรสงคราม เคารพนับถือมาก ตั้งอยู่ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง

- **วัดอัมพวันเจติยาราม** ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา เป็นพระอารามหลวงชั้นโท วัดนี้มีความสำคัญที่มีความเชื่อกันว่าบริเวณที่สร้างพระปรางค์ในวัดนั้น เป็นพระตำหนักเดิมของสมเด็จพระอัมรินทร์ทรามาตย์ พระมหาลีในพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช และเป็นທີ່ประสูติ

- **บ้านเบญจรงค์** ตั้งอยู่ถนนสมุทรสงคราม-บางแพ เลี้ยวทางแยกเข้าตัวอำเภออัมพวาไปประมาณ 300 เมตร เป็นแหล่งผลิตเครื่องถ้วยชามเบญจรงค์ที่มีความงดงาม แสดงถึงฝีมืออันปราณีต และแฝงถึงศิลปกรรมของชนชาวไทย เหมาะแก่การซื้อหาไปเป็นของฝากหรือของตกแต่งบ้าน

- **ภาพฝาผนังนูนวัดบางกะพ้อม** ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา เป็นจิตรกรรมที่ถูกรอบ ๆ ด้านในวิหารวัดบางกะพ้อม และวิหารแห่งนี้ยังเป็นที่ประดิษฐานรอยพระบาทจำลองทั้งสี่รอย ซึ่งสร้างในสมัยกรุงธนบุรี ส่วนจิตรกรรมฝาผนังนูนเป็นภาพที่มีฝีมือประณีตยอดเยี่ยม และงดงามมาก แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่หนึ่ง กล่าวถึงพระพุทธรูปทั้ง 5 แห่ง

ด้านที่สอง เป็นภาพพุทธประวัติพระพุทธเจ้าเสด็จปรินิพพาน

ด้านที่สาม เป็นภาพพระพุทธเจ้าเสด็จปรินิพพานไปแล้ว 7 วัน

ด้านที่สี่ เป็นภาพพุทธประวัติรวม ๆ คือ ภาพตอนตรัสรู้ ภาพตอนได้อัครสาวก

- **ภาพจิตรกรรมฝาผนังวิหารวัดคู่สนามจันทร์** ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านปรก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นภาพจิตรกรรมที่มีฝีมืองดงามมาก เป็นเรื่องเกี่ยวกับพระมหาชนก อยู่ในวิหารที่ประดิษฐานพระพุทธรูป และรอยพระพุทธรูป

- **สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ** ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง บริเวณชายทะเลดอนหอยหลอด เป็นสถานที่พักผ่อนให้นักท่องเที่ยวได้ชมธรรมชาติ ริมฝั่งทะเลอย่างใกล้ชิด และเป็นแหล่งรวมสินค้าราคาถูกจากผู้ผลิตถึงผู้บริโภคโดยตรง

- **แมวไทยโบราณมรดกโลก** ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา เป็นพิพิธภัณฑ์อนุรักษ์พันธุ์แมวไทย เพื่อการท่องเที่ยว การศึกษา ค้นคว้า ความเป็นมาของแมวสยาม

- **ตลาดน้ำยามเย็น** ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นตลาดน้ำยามเย็นซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นตลาดน้ำแห่งแรกของประเทศไทย ที่มีลักษณะการดำรงชีวิตของชุมชนริมน้ำ และยังคงสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้ชนรุ่นหลังได้ชมอีกมากมาย เช่น การนั่งเรือชมทิวทัศน์ ชมวิถีชีวิตของชาวบ้านสองฝั่งคลอง ฯลฯ

- **ตลาดน้ำบางน้อย** ตั้งอยู่ในบริเวณวัดเกาะแก้ว ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (มีในวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. เป็นต้นไป) เป็นชุมชนริมน้ำเก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งของจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีทั้งของกินของใช้มากมาย ทั้ง

ผักสด ผลไม้นานาชนิด ผลไม้ที่ขึ้นชื่อที่สุดของสมุทรสงคราม หรือจะเป็นของฝากอย่างกะปิ คลองโคน ปลาทุขนมจาก น้ำตาลมะพร้าว กล้วย ฯลฯ และชื่นชมวิถีชีวิตของชาวบ้านละแวกนั้น ที่ยังคงเอกลักษณ์ของชาวสมุทรสงครามไว้ได้เป็นอย่างดี

- **ตลาดร่มหุบ** ตั้งอยู่ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ตลาดร่มหุบหรือตลาดแม่กลอง แต่ชาวบ้านที่นี่มักจะเรียกกันว่า “ตลาดเสียงตายน” อยู่ในตัวตลาดเทศบาลจังหวัดสมุทรสงคราม มีเอกลักษณ์ที่แปลกไม่เหมือนกับตลาดแห่งไหนคือ จะมีรถไฟวิ่งผ่ากลางตลาด เวลารถไฟมาเหล่าพ่อค้า-แม่ขายจะรู้กันว่ถึงเวลาที่จะต้องยกของ แยกสัมภาระหลบ หุบร่ม เก็บกันสาด เมื่อรถไฟผ่านไป หันกลับมาอีกทีอย่างกับเล่นมายากล ร่มกาง กันสาดบาน กระจาดผักสด แข่งปลาทุ ฯลฯ ออกมาตั้งอยู่ที่เดิม เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้นรถไฟจะวิ่งผ่านตลาดวันละ 8 รอบ คือ เข้าสถานีแม่กลองเวลา 08.30, 11.10, 14.30, 17.40 น. และออกจากสถานี แม่กลองเวลา 06.20, 09.00, 11.30, 15.30 น.

- **ตลาดเก่าร้อยปีบางนกแขวก** ตั้งอยู่ปากคลองบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม บริเวณติดต่อกับอาสนวิหารแม่พระบังเกิดบางนกแขวก เป็นตลาดดั้งเดิม มีอายุกว่า 100 ปี เคยเป็นแหล่งการค้าที่คึกคักในอดีต ริมฝั่งตลอดสองข้างทางมีเรือนแถวไม้เก่าแก่กว่า 100 ปี ปลูกติดต่อกัน ทางเข้าตลาดจะเป็นตรอกเล็ก ๆ ความกว้างแค่ไม้กระดาน 2 แผ่น มีธรรมชาติตามร่องรอย วิถีชีวิตที่เรียบง่าย บรรยากาศและอาหารรสชาติแบบดั้งเดิม ร้านริมน้ำ เช่น กวยเตี๋ยวเรือ ผัดไทย ขนมหวานโอเลี้ยงของที่ระลึก ฯลฯ ตลาดเปิด ทุกวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 08.00-17.00 น.

5.2) โบราณสถานที่ขึ้นทะเบียนแล้ว

- **วัดเพชรสมุทรวรวิหาร** เดิมชื่อ วัดบ้านแหลมในอดีตชื่อ วัดศรีจำปา ตั้งอยู่ที่ 436 ถนนเพชรสุนทร ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นอารามหลวง ชั้นวรวิหาร สังกัดคณะสงฆ์มหานิกาย วัดเพชรสมุทรวรวิหาร เดิมชื่อ "วัดศรีจำปา" สร้างขึ้นในราชวรัชสมัยพระเจ้าปราสาททองแห่งกรุงศรีอยุธยาตามตำนานเล่าว่า ในปี พ.ศ. 2307 ชาวบ้านแหลมในเขตเมืองเพชรบุรีอพยพหนีพม่ามาตั้งบ้านเรือน อยู่บริเวณตำบล แม่กลองเหนือวัดศรีจำปา และเรียกหมู่บ้านนี้ว่า "บ้านแหลม" ตามชื่อหมู่บ้านเดิมของตน ชาวบ้านแหลมได้ช่วย กันบูรณะวัดศรีจำปาและเรียกวัดนี้ใหม่ว่า "วัดบ้านแหลม" ต่อมาวัดบ้านแหลมได้ยกฐานะขึ้นเป็นอาราม หลวง ชั้นวรวิหาร ได้รับ พระราชทานนามว่า วัดเพชรสมุทรวรวิหาร

- **วัดพวงมาลัย** ที่ตั้ง ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน หลังคาเครื่องไม้มุงกระเบื้อง ซ่อฟ้าใบระกาปูนปั้น หน้าบันปูนปั้นแบ่งออกเป็น 3 ชั้น ชั้นบนสุดเป็นภาพนูนต่ำรูปพระพุทธรูปปางสมาธิ ชั้นกลางเป็นรูปเครื่องบูชาและเทพพนม ชั้นล่างเป็นภาพเทพพนม พระวิหารนี้สร้างเมื่อ พ.ศ. 2501-2503 ประกาศขึ้นทะเบียนในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนพิเศษ 50 ง. วันที่ 18 ธันวาคม 2539

- **วัดแม่น้ำ** ที่ตั้ง หมู่ที่ 1 ตำบลบางขันแตก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม วัดแม่น้ำตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำแม่กลองใน อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม เดิมมีชื่อว่าวัดบางนางจันนอก พื้นที่บริเวณนี้มีวัดอยู่

ติดกันถึง 3 วัด ปรากฏหลักฐานเป็นซากของพระอุโบสถเก่าๆอยู่ในบริเวณนี้ถึง 5 หลัง ต่อมาไม่พบสาเหตุทั้งหมดได้ย้ายมาอยู่รวมกันกับวัดแม่น้ำ ภายในวัดมี หลวงพ่อวิหาร เป็นพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ประจำวัด

- **วัดนางตะเคียน** ที่ตั้ง หมู่ที่ 1 ต.คลองเขิน อ.เมืองสมุทรสงคราม จ.สมุทรสงคราม วัดนางตะเคียน เป็นวัดเก่าสร้างมาแต่ พ.ศ.ใด ไม่ปรากฏนามผู้ที่สร้างสันนิษฐานว่าสร้างสมัยกรุงศรีอยุธยา ชื่อเดิมของวัดนางตะเคียน คือ "วัดเทพาราม" สันนิษฐานว่าเนื้อที่ที่จัดสร้างวัดเป็นสมบัติของนายเทพ และนางทา ที่เรียกว่า วัดนางตะเคียนนั้น เพราะทางตะวันออกของวัดมีคลองซอยจากคลองแม่กลองตรงที่วัดไปออกคลองท่าคา อำเภออัมพวาเรียกว่าคลองนางตะเคียน หน้าบันอุโบสถประดับด้วยเครื่องกระเบื้องเคลือบโบราณ ต้นโพธิ์ขึ้นคลุมเจดีย์ หน้าอุโบสถหลังเก่ามีท้าวเวสสุวรรณที่ชาวบ้านนิยมนำเอาตุ๊กตาไก่มาถวายเป็นเครื่องสักการะ

- **วัดบางพลับ** ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 ตำบลบางพรม อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ประกาศขึ้นทะเบียนโบราณสถานในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 113 ตอนพิเศษ 50 ง วันที่ 18 ธันวาคม 2539 เป็นวัดเก่าที่ไม่ปรากฏหลักฐานการสร้างแต่สันนิษฐานว่าสร้าง ในสมัยกรุงศรีอยุธยาและแสดงให้เห็นว่าเป็นวัดที่เคยรุ่งเรืองมาในอดีต อย่างไรก็ตามวัดนี้มีความสำคัญในประวัติศาสตร์ สงครามค่ายบางกุ้ง คือ เป็นวัดที่อยู่ริมฝั่งแม่น้ำแม่กลองตรงข้ามค่ายบางกุ้ง เคยเป็นที่พักของกองทัพไทย สมัยพระเจ้ากรุงธนบุรี ในการยกทัพมารบกับพม่า เดิมชื่อว่า บ้านพักทัพ ต่อมาเปลี่ยนเป็นบางพลับ

- **วัดเกตการาม** ตั้งอยู่ที่ คลองวัดเกต หมู่ที่ 3 ตำบลโรงหีบ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม วัดเกตการามเป็นพระอารามหลวงชั้นตรีชนิดสามัญธรรมยุติกนิกาย วัดแรกของจังหวัดนี้ ตั้งอยู่ริมแม่น้ำแม่กลองและคลองวัดเกตการามเป็นวัดโบราณสมัยกรุงศรีอยุธยาเล่ากันสืบต่อมาว่าเศรษฐีเป็นผู้สร้างไว้ ต่อมาได้รกร้างมาเป็นเวลานาน แม้แต่พระประธานที่ประดิษฐานอยู่ในอุโบสถปัจจุบัน เป็นพระเนื้อศิลาแดงขนาดใหญ่ ตั้งอยู่กลางแจ้ง มีต้นไม้รกปกคลุมเป็นป่าอยู่ ส่วนชื่อว่าวัดเกตก็สันนิษฐานกันว่าชื่อตามต้นเกตใหญ่ซึ่งขึ้นอยู่ ณ บริเวณนี้

- **วัดบางกุ้ง** เป็นวัดเก่าแก่ตั้งอยู่ในเขตตำบลบางกุ้ง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม สร้างขึ้นตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี มีจุดเด่นที่พระอุโบสถ ซึ่งเป็นโบสถ์เก่าแก่ ถูกปกคลุมทั้งอาคารด้วยรากของต้นโพธิ์ ต้นไกร ต้นไทร จนได้รับยกให้เป็นอันซีนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสงคราม พระอุโบสถเป็นอาคารเครื่องก่ออิฐถือปูน ไม่มีช่อฟ้า ใบระกา ตามแบบวัดไทยทั่วไป ที่มักเป็นเครื่องล้าของ ภายในโบสถ์เป็นที่สถิตของ "หลวงพ่อนิลมณี" หรือ "หลวงพ่อดำ" ตามที่ชาวบ้านเรียกกัน ซึ่งเป็นพระพุทธรูปทรงปางมารวิชัยขนาดใหญ่ สมัยอยุธยาตอนปลาย นอกจากนี้ภายในยังมีภาพจิตรกรรมฝาผนัง ซึ่งเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับพุทธประวัติ วัดแห่งนี้ยังมีจุดเด่นที่มีรูปปั้นนักมวยไทยเป็นจำนวนมาก เช่นเดียวกับเครื่องปั้นเก่าตั้งโชว์ และยังมีสวนสัตว์ขนาดเล็กๆ ที่มีทั้งกรงอูฐ กวาง ม้า ตั้งอยู่ริมท่าน้ำวัดบางกุ้งอีกด้วย

- **วัดตรีจันทาวณาราม** ตั้งอยู่ที่ ตำบลบางกุ้ง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม วัดตรีจันทาวณาราม เป็นวัดที่มีความเก่าแก่วัดหนึ่งของเมืองสมุทรสงคราม ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2435-2470 ด้านหน้าทางเข้าวัด มีซุ้มประตูที่เจาะหน้าบันด้านบนเป็นที่ตั้งของพระพุทธรูปปางป่าเลไลยก์ ส่วนด้านในหรือหลังวัด มีหอเจริญธรรมพุทธศกโมลี เพชรสุตสารนุสรณ์ประชากรอุทิศ หันออกไปทางแม่น้ำแม่กลอง เป็นหอ

เจริญธรรมที่สวยงามอีกหนึ่ง ในอดีตวัดนี้ มีเกจิอาจารย์ดัง ชื่อ หลวงพ่อเพชร ปุณฺณวชิโร แต่มรณภาพไปเมื่อปี พ.ศ. 2482

- **วัดเขายี่สาร** ที่ตั้ง ตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จ.สมุทรสงคราม วัดเขายี่สาร เป็นวัดเก่าแก่สันนิษฐานว่าสร้างมาแต่ครั้งกรุงศรีอยุธยาตอนปลาย สิ่งที่น่าสนใจได้แก่ พระวิหาร บนยอดเขามีลักษณะเป็นรูปเรือ เป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปหล่อซึ่งเป็นองค์ประธานของวัด ถ้าพระนอนประดิษฐานพระพุทธรูปไสยาสน์ซึ่งมีนิ้วพระบาทเก้านิ้ว นอกจากนี้ด้านล่างยังมีศาลประดิษฐานหลวงปู่ศรีราชามีความศักดิ์สิทธิ์เป็นที่เคารพนับถือของชาวบ้านทั่วไป มีงานนมัสการหลวงปู่กลางเดือนอ้ายของทุกปี

- **วัดอัมพวันเจติยาราม** ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เดิมชื่อวัดอัมพวา ประชาชนเรียกกันว่า วัดอัมพวัน วัดอัมพวันเจติยารามเกี่ยวข้องกับต้นราชวงศ์จักรี คือ พระชนกชนนีของสมเด็จพระอมรินทราบรมราชินี พระมหาสีในรัชกาลที่ 1 ตั้งบ้านเรือนอยู่ทางทิศเหนือของวัดจุฬามณี วันหนึ่งขณะที่ท่านทั้งสองถือศีลอุโบสถอยู่ที่วัดจุฬามณี เกิดเพลิงไหม้บ้านจนหมดสิ้น จึงย้ายบ้านเรือนไปปลูกที่ริมคลองอัมพวาที่เป็นวัดอัมพวันเจติยารามในปัจจุบัน ครั้งนั้นพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าฯ ดำรงพระยศเป็นหลวงยกกระบัตรเมืองราชบุรี เมื่อเกิดสงครามพม่าในปลายสมัยกรุงศรีอยุธยาได้พาครอบครัว อพยพมาอยู่ที่บ้านอัมพวา สมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย รัชกาลที่ 2 แห่งราชวงศ์จักรีจึงมีพระประสูติกาล ณ บ้านอัมพวาแห่งนี้

- **วัดบางกะพ้อม** ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม วัดบางกะพ้อม เป็นวัดโบราณ สมัยกรุงศรีอยุธยา ตามตำนานเล่าขานกันมาว่าผู้สร้างคือตระกูลคหบดีมาฐานะดีได้ลงเรือพาครอบครัวหนีข้าศึกมา เมื่อครั้งเสียกรุงศรีอยุธยาวัดบางกะพ้อมมีวิหารที่ประดิษฐานรอยพระพุทธรูปจำลอง 4 รอย และมีภาพจิตรกรรมฝาผนังปูน ซึ่งเป็นศิลปะจีนและไทยผสมกันเป็นเรื่องราวของพระพุทธศาสนา และความเป็นอยู่ของชาวไทย จีนในสมัยนั้น เป็นวัดเก่าแก่ มีจิตรกรรมฝาผนัง ด้านล่างของวิหารมีช่องเจาะเป็นซุ้มประดิษฐานพระพุทธรูปปูนปั้นลายปูน เป็นเรื่องพุทธประวัติและกลางวิหารประดิษฐานพระพุทธรูปหล่อขนาดใหญ่ นอกจากนี้หากเล่นเรือมาทางแม่น้ำแม่กลองผ่านหน้าวัด จะเห็นรูปหล่อเหมือนจริง "หลวงพ่อกองคี่ใหญ่" ซึ่งเป็นพระเกจิแห่งลุ่มน้ำแม่กลองที่ชาวสมุทรสงครามเคารพนับถือเป็นอย่างมาก

- **วัดปากน้ำ** ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม วัดปากน้ำ สันนิษฐานว่าสร้างขึ้นในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ภายในวัดมีสถานที่ที่น่าสนใจหลายแห่ง ได้แก่ พระพุทธรูปไสยาสน์ ตั้งอยู่หน้าวัด จุดเด่นของอาคารนี้อยู่ที่ซุ้มประตูและหน้าต่าง ซึ่งเป็นงานปูนปั้นประดับด้วยเศษเครื่องถ้วยของจีนเป็นรูปต่างๆ แต่ละซุ้มมีลายไม่ซ้ำกัน เป็นศิลปะผสมไทย-จีน, วิหารพระพุทธรูป ภายในประดิษฐานรอยพระพุทธรูปจำลองซ้อนกัน 4 ชั้น

- **วัดบางแคใหญ่** ตั้งอยู่ที่ หมู่ 7 ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นวัดโบราณ สร้างขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยา วัดนี้เจ้าพระยาวงศาสุรศักดิ์ (แสง วงศาโรจน์) สร้างให้กับภรรยาหลวงของท่าน จึงได้ชื่อว่าวัดบางแคใหญ่ ส่วนหลักฐานทางประวัติศาสตร์โบราณคดีปรากฏที่ผนังภายในด้านหน้าอุโบสถ ซึ่งเป็นแผ่นหินชนวนมีตัวอักษรไทยภาษาไทย อ่านได้ชัดเจนว่า ท่านเจ้าพระยาวงศาสุรศักดิ์ ได้สร้างเมื่อ พ.ศ. 2357 อันเป็นช่วงต้นแผ่นดินรัชการที่ 2 แห่งราชวงศ์จักรี

- วัดอินทาราม ตั้งอยู่ที่ 1 หมู่ 1 ตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นวัดโบราณสร้างเมื่อ พ.ศ. 2300 ในสมัยกรุงศรีอยุธยา แต่มาปฏิสังขรณ์ใหม่ในสมัยรัชกาลที่ 3 สิ่งที่น่าสนใจภายในวัดได้แก่ พระพุทธรูปหลวงพ่โตอายุกว่า 300 ปี พระอุโบสถสร้างด้วยหินอ่อนทั้งหลัง บานหน้าต่างและบานประตูเป็นไม้สักแกะสลักสุภาพจิตสอนใจ ทำน้ำของวัดเป็นอุทยานปลาตะเพียน

6) การปศุสัตว์

การเลี้ยงสัตว์ในจังหวัดสมุทรสงคราม มีลักษณะเป็นการเลี้ยงแบบรายย่อย หรือเป็นการเลี้ยงในครอบครัวเพื่อเสริมรายได้จากอาชีพด้านกสิกรรม และการประมง ปริมาณสัตว์ที่ไม่มากนัก เนื่องจากสภาพพื้นที่ของจังหวัดส่วนใหญ่เป็นคลองและร่องสวนชนิดของสัตว์ที่เลี้ยง โดยเฉพาะสัตว์ใหญ่ โคมีเลี้ยงกันในพื้นที่ทำนาของอำเภออัมพวา สุกร เลี้ยงกันมากในอำเภอบางคนที สำหรับสัตว์ปีกมีการเลี้ยงกระจายกันอยู่ทั่วไป

ชนิดสัตว์	อำเภอ						รวม	
	บางคนที		เมืองสมุทรสงคราม		อัมพวา			
โค	19 ตัว	3 ราย	175 ตัว	12 ราย	875 ตัว	69 ราย	1,069 ตัว	84 ราย
สุกร	710 ตัว	3 ราย	1,198 ตัว	5 ราย	3 ตัว	1 ราย	1,911 ตัว	9 ราย
กระบือ	5 ตัว	1 ราย	6 ตัว	3 ราย	0 ตัว	0 ราย	11 ตัว	4 ราย
แพะ	45 ตัว	4 ราย	55 ตัว	4 ราย	192 ตัว	11 ราย	292 ตัว	19 ราย
แกะ	12 ตัว	2 ราย	0 ตัว	0 ราย	30 ตัว	4 ราย	42 ตัว	6 ราย
ไก่พื้นเมือง	22,616 ตัว	400 ราย	15,765 ตัว	970 ราย	7,634 ตัว	355 ราย	46,015 ตัว	1,725 ราย
ไก่เนื้อ	16 ตัว	1 ราย	141 ตัว	15 ราย	0 ตัว	0 ราย	157 ตัว	16 ราย
ไก่ไข่	23,143 ตัว	141 ราย	13,506 ตัว	219 ราย	1,821 ตัว	106 ราย	38,470 ตัว	466 ราย
เป็ดเทศ	432 ตัว	20 ราย	180 ตัว	24 ราย	74 ตัว	3 ราย	686 ตัว	47 ราย
เป็ดเนื้อ	93 ตัว	11 ราย	145 ตัว	17 ราย	0 ตัว	0 ราย	238 ตัว	28 ราย
เป็ดไข่	1,010 ตัว	39 ราย	2,732 ตัว	131 ราย	895 ตัว	53 ราย	4,637 ตัว	233 ราย
ห่าน	42 ตัว	10 ราย	48 ตัว	13 ราย	15 ตัว	3 ราย	105 ตัว	26 ราย
ร้านขายอาหารสัตว์	12 แห่ง	12 ราย	72 แห่ง	72 ราย	16 แห่ง	16 ราย	46 แห่ง	46 ราย
โรงงานผลิตอาหารสัตว์	0 แห่ง	0 ราย	3 แห่ง	2 ราย	0 แห่ง	0 ราย	3 แห่ง	2 ราย
โรงฆ่าสัตว์	0 แห่ง	0 ราย	1 แห่ง	1 ราย	1 แห่ง	1 ราย	2 แห่ง	2 ราย
โรงสีข้าว	0 แห่ง	0 ราย	0 แห่ง	0 ราย	3 แห่ง	3 ราย	3 แห่ง	3 ราย

ที่มา : สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสงคราม

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) จำนวนวัด สำนักสงฆ์ โบสถ์คริสต์ มัสยิด พระภิกษุ และสามเณร เป็นรายอำเภอ

อำเภอ	จำนวนวัด	จำนวนสำนักสงฆ์	จำนวนโบสถ์คริสต์	จำนวนมัสยิด	จำนวนพระภิกษุ		จำนวนสามเณร	
					มหานิกาย	ธรรมยุต	มหานิกาย	ธรรมยุต
เมือง	39	-	1	-	658	34	21	4
อัมพวา	46	-	-	1	513	9	19	2
บางคนที่	25	-	1	-	205	21	5	0
รวม	110	-	2	1	1,376	64	45	6

2) ประเพณีและงานประจำปี

2.1) ประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย (วัดแก่นจันทร์เจริญ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม)

- ประวัติความเป็นมา

ครั้งแรกเมื่อเริ่มตั้งกรุงศรีอยุธยา มีบันทึกในกฎมณเฑียรบาลว่าด้วยพระราชพิธี 12 เดือน ปรากฏหลักฐานของราชสำนักในการตักบาตรขนมเบื้อง ให้เกณฑ์ฝ่ายในช่วยกันปรุงขนมเบื้องถวาย พระบรมวงศานุวงศ์ ที่ทรงผนวช แลพระราชอาคันตุกะพระราชพิธีตักบาตรขนมเบื้องสืบทอดมาจนถึงปลายรัชสมัยรัชกาลที่ 5 แห่งราชวงศ์จักรี ในอดีตที่ผ่านมา วัดแก่นจันทร์เจริญ เป็นวัดเก่าแก่สร้างในปี พ.ศ.2350 เคยเป็นวัดร้างมาก่อน พระครูสุนทร สุตกิจ (หลวงปู่โห้) อดีตเจ้าอาวาสวัดบางพลับ ซึ่งเป็นที่นับถือของชาวบ้านได้บูรณะปรับปรุงซ่อมแซมวัดแก่นจันทร์เจริญแห่งนี้ และได้ฟื้นฟูประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทรายขึ้นอีกครั้ง ในสมัยก่อนการคมนาคมไม่สะดวก การสัญจรไปมาต้องใช้เดินเท้าและใช้เรือพายเป็นพาหนะ โดยทุกปีของวันขึ้น 8 ค่ำ เดือน 10 จะมีแม่ค้าพายเรือขนมครกมาขายให้กับผู้ที่มาทำบุญเงินที่แม่ค้าขายได้ทั้งหมดก็จะนำไปถวายวัด แต่ในปัจจุบันแม่ค้าเหล่านั้นได้หายไปหมดแล้ว ชาวบ้านจึงช่วยกันทำขนมครกโดยการซื้อเกลือ ซื้อถ่าน ซื้อข้าวสาร บ้างก็เก็บมะพร้าวจากสวนเพื่อนำมาทำขนมครกสำหรับใส่บาตรให้กับพระภิกษุสงฆ์ที่วัดแก่นจันทร์เจริญ เพื่อเป็นการสืบทอดวัฒนธรรมประเพณีตักบาตรขนมครกของตำบลบางพรหมให้เป็นตำนานยืนยาวสืบทอดต่อไปยังชั่วลูกชั่วหลาน

- ความเชื่อเกี่ยวกับประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย

ประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย เป็นประเพณีที่จัดต่อเนื่องกันมาเป็นระยะเวลากว่า 100 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2449 สมัยที่หลวงปู่โห้ (พระครูสุนทรสุตกิจ) เป็นเจ้าอาวาส โดยมีชาวบ้านพุทธศาสนิกชน นักเรียน อาจารย์ ร่วมแรงร่วมใจกันสืบทอดประเพณีที่ดั่งมาด้วยความศรัทธาและความเชื่อที่

หลากหลาย จนกระทั่งถึงปัจจุบันมีความเชื่อกันว่า การตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย จะทำให้พบเนื้อคู่เหมือนขนมครกที่ต้องมี 2 ฝา เรียกกันว่าขนมฝาแฝด และมีความรักหวานชื่นเหมือนดังกับน้ำตาลทราย

- ความสำคัญของประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย

ประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย (ขนมฝาแฝด) หลวงปู่ให้ ภายหลังท่านได้รับสมณศักดิ์เป็นพระครูสุนทรสุตกิจ เป็นเจ้าอาวาสวัดแก่นจันทร์เจริญได้อนุรักษ์สืบสานประเพณีตักบาตรขนมครกในวันขึ้น 8 ค่ำ เดือน 10 ต่อมาพระครูวิมลสมุทฺธิกิจ (หลวงพ่อบุญนาคหรือขาว) เจ้าคณะตำบลบางพรหม เจ้าอาวาสวัดแก่นจันทร์เจริญ องค์ปัจจุบันมีความปรารถนาในการสืบต่อวัฒนธรรมประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทรายขึ้นทุกๆปี ทำบุญตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย จัดขึ้นในวันขึ้น 8 ค่ำ เดือน 10 ของทุกปี ณ วัดแก่นจันทร์เจริญ ตำบลบางพรหม อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภายในงานมีการจัดกิจกรรมต่างๆ มากมาย เช่น การแสดงระบำขนมครก การสาธิตขั้นตอนการทำขนมครกจากนักเรียน การแข่งขันการชูดมะพร้าวของเด็กและเยาวชน การแข่งขันเรือขนมครก เป็นต้น

- ลักษณะเด่นของประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย

ประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย เป็นประเพณีตั้งแต่สมัยโบราณ ปัจจุบันได้สืบสานประเพณี ตักบาตรขนมครกที่วัดแก่นจันทร์เจริญวันเดียวในจังหวัดสมุทรสงคราม คือวันขึ้น 8 ค่ำ เดือน 10 ของทุกปี จัดต่อเนื่องกันมาเป็นระยะเวลากว่า 100 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2449 สมัยที่หลวงปู่ให้ (พระครูสุนทรสุตกิจ) เป็นเจ้าอาวาส โดยมีชาวบ้าน พุทธศาสนิกชน นักเรียน อาจารย์ ร่วมแรงร่วมใจกันสืบทอดประเพณีที่ดีงามด้วยความศรัทธาและความเชื่อที่หลากหลาย จนกระทั่งถึงปัจจุบัน

2.2) ประเพณีลอยกระทงกาบกล้วยเมืองแม่กลอง (ณ อุทยาน ร.2, วัดภุมรินทร์กุฎีทอง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม)

- ประวัติความเป็นมาและความเชื่อ

จังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดที่มีแม่น้ำแม่กลองไหลผ่าน และลำคลองสำคัญหลายสาย ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชนมีความผูกพันกับแม่น้ำเป็นอย่างมาก ในอดีตชาวบ้านที่มีบ้านเรือนอยู่ริมแม่น้ำก็จะตักน้ำในแม่น้ำไว้ดื่มกินหรืออาบ เมื่อถึงประเพณีลอยกระทงจึงนับเป็นประเพณีที่ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ถือเป็น การขอขมาพระแม่คงคา และเพื่อเป็นความสุขทางใจและเป็นสิริมงคลแก่ตัวเอง จึงได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาแต่โบราณ โดยนิยมนำเอาหยวกกล้วยมาหั่นเป็นท่อนยาวลอกเป็นกาบแล้วทำเป็นรอยหยักที่ริมทั้งสองข้างของกาบกล้วย เอาธูปจุ่มน้ำมันยางไว้กลางกระทง แล้วใส่กระทงไปลอยแพสวยงามมาก กระทงลอยเป็นสายยาวในแม่น้ำแม่กลอง

ความสำคัญของประเพณีลอยกระทงกาบกล้วย

จังหวัดสมุทรสงคราม ได้ฟื้นฟูประเพณีลอยกระทงกาบกล้วยที่ห่างหายไปกว่า 50 ปี ให้กลับคืนมาโดยชาวสมุทรสงครามกล่าวกันว่า ก่อนวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี หนุ่มสาวแต่ละหมู่บ้านจะรวมตัวกันเตรียมทำกระทงกาบกล้วย โดยนำวัสดุจากท้องถิ่น คือ ต้นกล้วยที่ออกเครือติดผลแก่แล้วมาใช้เป็น

วัสดุในการทำกระทง และหาซื้อธูปที่ใช้บูชาพระท่อนใหญ่ๆ นำมาจุ่มน้ำมันยาง จากนั้นนำธูปที่จุ่มน้ำมันยางมา คลีฟิ้งแดดจนแห้ง ใช้เวลา 2-3 วัน นำเอาหยวกกล้วยมาหั่นเป็นท่อนยาวลอกเป็นกาบแล้วตัดเป็นท่อนๆ ความ ยาวพอประมาณ ใช้มีดปาดหัวท้ายกาบของกล้วยที่ตัดไว้ แล้วทำเป็นรอยหยักที่ริมทั้งสองข้างของกาบกล้วย อาจเพิ่มการแกะสลักที่เรียกว่า “แทงหยวก” ทำเป็นลวดลายที่สวยงามเพิ่มเติมเข้าไป เอาธูปที่จุ่มน้ำมันยางได้ แล้วปักไว้กลางกระทงกาบกล้วยและเมื่อ ถึงค่ำของวันเพ็ญ เดือน 12 หนุ่มสาวก็จะแต่งตัวกันสวยงามนำกระทง กาบกล้วยใส่เรือพายมาที่แม่น้ำแม่กลองปล่อยลอยให้เป็นระยะ ตามแนวลำน้ำที่ไหลลงสู่ปากอ่าวแม่กลอง

- สถานที่จัดงานประเพณีลอยกระทงกาบกล้วย

ประเพณีลอยกระทงกาบกล้วยเมืองแม่กลอง สถานที่จัดงาน อุทยาน ร.2, วัดกุฎีรินกุฎีทอง อำเภอบางแพ จังหวัดสมุทรสงคราม

- ลักษณะเด่นของประเพณีลอยกระทงกาบกล้วย

ประเพณีลอยกระทงกาบกล้วยเมืองแม่กลองให้เป็น 1 ในเมืองหลักของโครงการ “สี่ส้าน แห่งสายน้ำ มหกรรมลอยกระทง” ของ ททท. ด้วย ทำให้เกิดการประชาสัมพันธ์ไปอย่างกว้างขวางทั่วโลก รับรู้ ถึงความเป็นภูมิปัญญาไทยในท้องถิ่นที่แฝงซึ่งนัยสำคัญแห่งภูมิปัญญาของความประหยัดเรียบง่าย ไม่ทำลาย ธรรมชาติ เมื่อกระทงกาบกล้วยนับแสนใบที่จุ่มธูปและปล่อยให้ลอยไปตามแนวลำน้ำจากอำเภอบางแพ ไหลลง สู่ปากอ่าวไทย แสงไฟของธูปจะลุกเป็นไฟให้ความสว่างไสวอย่างสวยงามอย่างช้าๆตามลำน้ำ ยิ่งปล่อยกระทง กาบกล้วยมากเท่าใด กระทงกาบกล้วยจะลอยเป็นแถวเป็นแนวในแม่น้ำอย่างสวยงาม

2.3) ประเพณีชักพระของจังหวัดสมุทรสงคราม (ตุลาคม - พฤศจิกายน) (วัดบางจะเกร็ง อำเภอบางเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม)

- ประวัติความเป็นมาและความเชื่อ

ประเพณีชักพระเป็นประเพณีที่สنيภชนและพุทธศาสนิกชนปฏิบัติสืบต่อกันมา สันนิษฐานว่าประเพณีนี้เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศอินเดีย ที่นิยมเอาเทวรูปออกแห่ในโอกาสต่างๆ ต่อมา พุทธศาสนิกชนได้นำเอาคติความเชื่อดังกล่าวมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความเชื่อทางพุทธศาสนา ประเพณีชัก พระเล่ากันเป็นเชิงพุทธตำนานว่า หลังจากพระพุทธองค์ทรงกระทำยมกปาฏิหาริย์ปราบเดียรถีย์ ณ ป่ามะม่วง กรุงสาวัตถี แล้วได้เสด็จจำพรรษา ณ ดาวดึงส์เพื่อโปรดพุทธมารดา ซึ่งขณะนั้นทรงจุติเป็นมหามายาเทพ สถิต อยู่ ณ ดุสิตเทพพิภพตลอดพรรษา พระพุทธองค์ทรงประกาศพระคุณของมารดาแก่เทวสมาคมและแสดงพระ อภิธรรมโปรดพุทธมารดา 7 คัมภีร์ จนพระมหามายาเทพและเทพยดา ถึงวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 อันเป็นวัน สุกตหายของพรรษา พระพุทธองค์ได้เสด็จกลับมนุษยโลกทางบันไดทิพย์ที่พระอินทร์นิรมิตถวาย บันไดนี้ทอดจาก ภูเขาสิเนนุราชที่ตั้งสวรรค์ ชั้นดุสิตมายังประตูนครสังกัสสะ ประกอบด้วยบันไดทอง บันไดเงินและบันไดแก้ว บันไดทองนั้นสำหรับเทพยดา มาส่งเสด็จอยู่เบื้องขวาของพระพุทธองค์ บันไดเงินสำหรับพรหมมาส่งเสด็จอยู่ เบื้องซ้ายของพระพุทธองค์ และบันไดแก้วสำหรับพระพุทธองค์อยู่ตรงกลาง เมื่อพระพุทธองค์เสด็จมาถึงประตู นครสังกัสสะตอนเช้าตรู่ของวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ซึ่งเป็นวันออกพรรษานั้น พุทธศาสนิกชนที่ทราบ

กำหนดการเสด็จกลับของพระพุทธองค์จากพระโมคคัลลานได้มารอรับเสด็จ อย่างเนืองแน่นพร้อมกับเตรียม ภัตตาหารไปถวายด้วย แต่เนื่องจากพุทธศาสนิกชนที่มารอรับเสด็จมีเป็นจำนวนมากจึงไม่สามารถจะเข้าไป ถวายภัตตาหารถึงพระพุทธองค์ได้ทั่วทุกคน จึงจำเป็นต้องเอาภัตตาหารห่อใบไม้ส่งต่อๆ กันเข้าไปถวาย ส่วน คนที่อยู่ไกลออกไปหลายๆจะส่งต่อๆกันก็ไม่ทันใจ จึงใช้วิธีห่อภัตตาหารด้วยใบไม้โยนไปบ้าง ปาบ้าง เข้าไปถวาย โดยถือว่าเป็นการถวายที่ตั้งใจด้วยความบริสุทธิ์ด้วยแรงอธิษฐานและอภินิหารแห่งพระพุทธองค์ ภัตตาหาร เหล่านั้นไปตกในบาตรของพระพุทธองค์ทั้งสิ้น เหตุนี้จึงเกิด ประเพณี “ห่อต้ม” “ห่อปัด” ขึ้น เพื่อเป็นการ แสดงถึงความปิติยินดีที่พระพุทธองค์เสด็จกลับจากดาวดึงส์ พุทธศาสนิกชน ได้อัญเชิญพระพุทธองค์ขึ้นประทับ บนบุษบกที่เตรียมไว้ แล้วแห่แหนกันไปยังที่ประทับของพระพุทธองค์ ครั้นเลยพุทธกาลมาแล้วและเมื่อมี พระพุทธรูปขึ้น พุทธศาสนิกชนจึงนำเอาพระพุทธรูปยกแห่แหนสมมติแทนพระพุทธองค์

- ความเชื่อเกี่ยวกับประเพณีชักพระ

ประเพณีชักพระเป็นประเพณีที่สืบสานกันมาช้านาน แรม 11 ค่ำ เดือน 12 ประเพณี แต่เดิม ในงานจะมีเรือแห่กระบวนพระพุทธรูปที่ศักดิ์สิทธิ์ที่สุดในจังหวัดไปตามแม่น้ำแล้วกลับมาที่วัด อัญเชิญ พระพุทธรูปไว้บนพลับพลาหรือศาลาหน้าวัด รุ่งขึ้นมีการบำเพ็ญกุศลถวายผ้าป่ามาทางน้ำ ประเพณีชักพระจะ จัดขึ้นที่วัดบางจะเกร็ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนวัดที่อยู่ไกลจากตัวเมืองก็ขยนิยมนำไปทางน้ำ ตามแบบเดิม ส่วนการประเพณีการแข่งขันเรือก็ยังเหลืออยู่ไม่กี่วัด เช่น วัดพวงมาลัย วัดปฐมคณาวาส วัดปากง่าม วัดมอญ วัดบางจะเกร็ง วัดปากสมุทร วัดบางลี่ เป็นต้น

- ลักษณะเด่นของประเพณีชักพระ

ประเพณีชักพระ งานชักพระของจังหวัดสมุทรสงคราม เริ่มตั้งแต่วันแรม 11 ค่ำ เดือน 12 ประเพณีแต่เดิมในงานจะมีเรือแห่กระบวนพระพุทธรูปที่ศักดิ์สิทธิ์ที่สุดในจังหวัดไปตามแม่น้ำแล้วกลับมาที่ วัด อัญเชิญพระพุทธรูปไว้บนพลับพลาหรือศาลาหน้าวัด รุ่งขึ้นมีการบำเพ็ญกุศลถวายผ้าป่าแต่พระในวัด แล้วมี การแข่งเรือ เรือที่เข้าแข่งขันมีรูปร่างต่างๆกัน เช่น หัวท้ายสำปั้น มาดยาว เป็ดยาว มีฝีพายนั่งประจำลำละ หลายๆคน สุดแล้วแต่เรื่อนั้นจะยาวมากหรือยาวน้อย บางลำฝีพายนั่งประจำลำเป็นคู่ ๆ นอกจากคนท้ายและ หัวเรือเท่านั้นที่นั่งเดี่ยว ซึ่งแต่ละลำแต่งกายด้วยเสื้อผ้าสีสรรต่างๆกัน บางลำชายล้วน บางลำหญิงล้วน บางลำก็ ปนกัน เรือที่แข่งต้องจัดให้คนได้จำนวนพอกัน แข่งกันเป็นคู่ ๆ ทีละคู่ และลำชนะจะต้องชิงธงเหลืองที่ปักไว้บน ทุ่นหลักชัยได้ก่อน คนดูจะเห็นคนเรือคอยจ้องจะคว้าธงชัยไปตั้งแต่ไกล พอหัวเรือใกล้ทุ่นคนเรือกระโจนเข้า คว้าธงทันที ทางวัดจะจัดหารางวัลไว้ให้ ถ้ามีรางวัลมากก็ให้ทั้งลำชนะและลำแพ้ ของรางวัลก็มี สบู่ แป้ง น้ำมัน ผ้าเช็ดหน้า ชันน้ำ พานรอง ขนม ผลไม้ เป็นต้น

ปัจจุบันการแห่อัญเชิญพระพุทธรูปไปทางน้ำไม่สะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากเส้นทางการ คมนาคมเปลี่ยนไป ถนนหนทางเจริญขึ้นและมีมากจึงสะดวกกว่าที่จะแห่ไปทางน้ำ บางวัดนิยมชักพระมาไว้ที่ ศาลาหน้าวัดหรือที่พลับพลาเลย แล้วให้ประชาชนที่เลื่อมใสไปปิดทอง สรงน้ำพระ ทำบุญตามศรัทธา บางวัดก็ อัญเชิญพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ในวัดของตนขึ้นไปประดิษฐานบนรถบรรทุกเล็กที่ประดับธงอย่างสวยงาม มี กระจ่างรูป กระจ่างน้ำมันตีไปพร้อมเสร็จ แล้วแล่นช้าๆหยุดให้ประชาชนได้สรงน้ำปิดทองพระพุทธรูป อย่าง

ทั่วถึงกัน อาทิ หลวงพ่อแก่นจันทร์ วัดป้อมแก้ว และหลวงพ่อแก่นจันทร์ วัดใหญ่ เป็นต้น บางวัดที่อยู่ไกลจากตัวเมืองก็ยังนิยมแห่ไปทางน้ำตามแบบเดิม ส่วนการแข่งขันเรือก็ยังเหลืออยู่เป็นประเพณีไม่กี่วัด เช่น วัดพวงมาลัย วัดประทุมคณาวาส วัดปากง่าม วัดมอญ วัดบางจะเกร็ง วัดปากสมุทร วัดบางลี่ เป็นต้น

เรือที่แข่งขันแบบเดิมดูเหมือนจะทำกันพอเป็นพิธีเท่านั้น การแข่งขันเรือที่สนุกสนานมากในปัจจุบันกลายเป็นเรือเครื่องประเภทเรือหางยาวเล็กแบบสองตอน เรือเครื่องชายหมู่ และ แข่งกันเป็นรายบุคคล เป็นที่สนุกสนานมาก นอกจากนี้ในบางวัดยังมีการแข่งขันแปลกๆอีก เช่น แข่งกระทะ คือ ให้คน นั่งแจวในกระทะคว่ำตาล แข่งกันว่าใครจะชนะ เป็นต้น

2.4) ประเพณีนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลอง (วัดบางกะพ้อม)

- ประวัติความเป็นมาและความเชื่อ

ประเพณีนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลอง พระพุทธรูปจำลองสี่รอยซึ่งเป็นองค์ประธานของวัด อยู่ในวิหารเป็นของโบราณเก่าแก่ มีศาลาไม้คลุมไว้ เป็นที่เคารพสักการะตามความเชื่อทางพระพุทธศาสนาว่า พระพุทธเจ้าสี่พระองค์ ได้เสด็จมาประทับรอยพระบาทซ้อนกันไว้ ได้แก่ พระพุทธเจ้า กุสันธะ พระโกนาคมนะ พระกัสสปะ และพระโคตมะ (พระพุทธเจ้า) มณฑลปราบพระพุทธรูปทำด้วยไม้ทั้งหลัง ปิดทองสวยงามตระการตาหน้าบันวิหาร ประดับด้วยเครื่องลายครามสวยงามแพรวพราว ประดับทำด้วยไม้แกะสลักปิดทองสวยงาม เป็นศิลปะสมัยกรุงศรีอยุธยา

ประวัติภาพพระพุทธรูปที่ประดิษฐานอยู่ ณ เมืองโยนก อีกตำนานหนึ่งกล่าวว่าได้อิฐฐานเหยียบไว้ในกลางสะดือทะเล หรือภาพพระพุทธรูปที่ประดิษฐานอยู่ ณ ภูเขาสุวรรณบรรพต จังหวัดสระบุรี

- ความเชื่อและความสำคัญของประเพณีนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลอง

ประเพณีนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลอง เป็นการนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลองจะจัดขึ้นทุกปีในวันมาฆบูชา ประมาณเดือนมีนาคม รอยพระพุทธรูปจำลองที่วัดกะพ้อมมีอายุยาวนานถึง 200 ปีมาแล้วประเพณีนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลอง เป็นที่สักการะบูชาของพุทธศาสนิกชนทั่วไป ที่เคารพบูชาได้ร่วมกันจัดงานนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลองขึ้นทุกปี พุทธศาสนิกชนทั่วไปให้ความเคารพนับถือเป็นอย่างมาก ประเพณีนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลอง จะจัดขึ้นทุกปีในวันมาฆบูชา ประมาณเดือนมีนาคม เป็นประเพณีนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลองที่วัดต่างๆ เช่น วัดใหญ่ วัดบางกะพ้อม วัดปากน้ำ วัดบางน้อย เป็นต้น โดยเฉพาะที่วัดปากน้ำมีเป็นประจำทุกปี

- ลักษณะเด่นของประเพณีนมัสการรอยพระพุทธรูปจำลอง

รอยพระพุทธรูปจำลองที่วัดกะพ้อม มีอายุยาวนานถึง 200 ปีมาแล้วทางวัดได้บูรณะซ่อมแซมอยู่เสมอๆ ลักษณะเด่นของรอยพระพุทธรูปจำลองแห่งนี้คือ เป็นรอยพระพุทธรูปจำลองที่เป็นทรงนูนและช่วงสันพระบาทเป็นลักษณะที่ไม่ได้ประทับรอยพระบาท มีความเป็นเอกลักษณ์และมีความสวยงามมาก

2.5) ประเพณีกฐินทางน้ำ จังหวัดสมุทรสงคราม (วัดภุมรินทร์กุฎีทอง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม)

- ประวัติความเป็นมา

กฐินหรือกฐินะนั้น มาจากชื่อไม้ชนิดหนึ่งเป็นอุปกรณ์สี่เหลี่ยม สำหรับชิงผ้าให้ตึงเพื่อเย็บทำเป็นจีวรแบบสมัยโบราณที่เครื่องเย็บปักถักร้อยยังไม่เกิดขึ้น และได้นำชื่อนี้มาเรียกงานมหาบุญว่า “การทอดผ้ากฐิน” ในสมัยพุทธกาลภิกษุชาวเมืองปาฐา จำนวน 30 รูป ได้เดินทางจากเมืองปาฐาเพื่อมาเฝ้าพระพุทธเจ้า ณ พระเชตะวันมหาวิหาร เมืองสาวัตถี แต่พอมาถึงเมืองสาเกตซึ่งอยู่ระหว่างเมืองปาฐากับเมืองสาวัตถี ก็เข้าเขตฤดูฝนเลยต้องพำนักจำพรรษาอยู่ที่นั่น เมื่อออกพรรษาแล้ว ก็รีบเดินทางต่อไปยังเมืองสาวัตถี ต้องกราบฝนทนแดดตลอดทาง สบงจีวรต่างชุ่มโชกไปด้วยน้ำฝนตามๆ กัน พระพุทธองค์ทรงเห็นความลำบากตรากตรำของภิกษุเหล่านั้น จึงเรียกประชุมภิกษุสงฆ์ แล้วตรัสอนุญาตตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา คือให้ภิกษุรับผ้ากฐินเสียก่อนจึงเข้าเฝ้า ทั้งนี้เพราะเหตุว่าแม้จะออกพรรษาแล้ว แต่ฝนก็ยังไม่ขาดเสียทีเดียว นางวิสาขา มหาอุบาสิกา ได้รับพระอนุญาติและได้ถวายผ้ากฐินเป็นคนแรก ตั้งแต่นั้นมาจึงมีการทอดผ้ากฐินจนถึงปัจจุบัน ด้วยความตรากตรำของภิกษุทั้ง 30 รูป จึงถือว่าได้อานิสงฆ์แรง กอปรกับผู้ที่ได้ถวายผ้ากฐินให้กับภิกษุเหล่านั้นนับว่าได้ชำระศีลอัธยาศัยแห่งพระพุทธศาสนาให้สืบไป นางวิสาขาจึงได้รับบุญใหญ่ให้รูปสวยรวยทรัพย์สืบไปทุกชาติเช่นกัน เมื่ออานิสงฆ์แห่งการทอดผ้ากฐินใหญ่ถึงเพียงนี้ ไม่แปลกใจเลยที่จะเห็นคนบ้านเมืองไกล ผู้เฒ่าผู้แก่ในต่างจังหวัดต่างให้ความสำคัญกับงานนี้ ผลของการทำบุญนั้นเชื่อว่าจะทำให้ หล่อ สวย รวย รูปทรัพย์นั้นบอมนันตีในชาติหน้า กฐินทางน้ำ เป็นการทอดผ้ากฐินเหมือนทั่ว ๆ ไปแต่วิธีการนั้นต่างกันตรงที่ใช้การเดินทางทางน้ำ โดยการล่องเรือแพหนักรัดรถ เจ้าภาพจะจัดเตรียมผ้าไตร สบง จีวรครบชุด ปัจจัย (เงิน) สำหรับกองกฐินที่ ญาติโยมร่วมบุญกันมาติดที่ไม้แล้วเสียบไปที่ต้นกล้วย เรียกกันว่า "ต้นกฐิน" พร้อมกลองยาว แตรวง และสาวน้อยสาวใหญ่ที่พร้อมจะนำบรรยากาศและสีสันงานบุญสนุกสนาน ร้องเล่นเต้นรำไปตามจังหวะดนตรี โดยมีความเชื่อว่าการรำหน้ากองบุญได้กุศลจนถึงทำน้าหน้าวัดที่จะรับกฐิน ตามตำนานกล่าวถึง "ธรรมาภรรยา" ว่าเป็นสตรีผู้หนึ่ง ร่ำรวยมีเงินมากมาย แต่ตระหนี่ไม่ยอมใช้เงินที่หามา กลับขุดหลุมฝังสมบัติไว้ใต้ถุนบ้าน ครั้นตายกระทั่งหันยังไม่ได้สั่งเสียลูกเมีย ด้วยความหวงสมบัติก็กลับมาเกิดเป็นจระเข้น้ำตามแม่น้ำตามเฝ้าสมบัติอยู่หน้าบ้าน นานวันน้ำเซาะตลิ่งจึงกล้วสมบัติสูญหายลงน้ำ แกจึงเข้าฝันภรรยาให้นำเงินมาทำกฐินเพื่อส่งบุญให้กับตนเพื่อจะได้ไปเกิดเป็นคน ภรรยาจึงจัดแห่ขบวนกฐิน จระเข้ว่ายน้ำตามขบวนกฐินแต่เกิดหมดแรงกลางทางและจมน้ำหายไป ภรรยาจึงทำธรรมาภรรยาขึ้นแทนและทอดกฐินจนสำเร็จ ตั้งแต่นั้นมาธรรมาภรรยาจึงเป็นสัญลักษณ์ของการทอดกฐิน ส่วนธรรมาภรรยาจึงจัดแห่ขบวนกฐิน ว่ากันว่าให้เป็นตัวแทนของจระเข้ตัวเมีย แต่ครั้งจะวาดเป็นจระเข้ก็คงมองได้ยากกว่าตัวไหนตัวผู้ตัวไหนตัวเมีย จึงใช้ธรรมาภรรยาและด้วยเหตุทั้งสองนี้จึงเป็นสัญลักษณ์ที่ถ้าปักไว้ที่วัดใดก็เป็นที่ยูกันว่าวัดนั้นได้รับกฐินไปแล้ว แต่ถ้ายังไม่มีการปักกฐินในเวลานั้นได้ทันที หรือเรียกการทอดกฐินชนิดนี้ว่า “กฐินตกค้าง”

- ความเชื่อและความสำคัญเกี่ยวกับประเพณีกฐินทางน้ำ

ประเพณีกฐินทางน้ำ เป็นประเพณีการทำบุญของไทยมาตั้งแต่โบราณ และได้ถือปฏิบัติ สืบต่อมามากมาในระยะเวลาที่กำหนดให้ในปีหนึ่งๆ เรียกว่า “กฐินบาล” เริ่มตั้งแต่วันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ถึงวัน ขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 จะทำก่อนหรือหลังจากวันนั้นไม่ได้ ซึ่งมีทั้งกฐินที่พระมหากษัตริย์ทรงบำเพ็ญพระราชกุศล ไปจนถึงกฐินราษฎร์ จังหวัดสมุทรสงครามมีการสัญจรทางน้ำมาตั้งแต่สมัยโบราณ มีวิถีชีวิตที่มีความผูกพันกับ แม่น้ำแม่กลอง และวัดส่วนใหญ่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำ เมื่อประชาชนในชุมชนทำบุญก็จะใช้การสัญจรทางน้ำ เช่น การ ทำบุญตักบาตร การทอดกฐินทางน้ำมีการประดับประดาเรือให้สวยงามโดยจัดเป็นขบวนแห่ไปตามแม่น้ำ ซึ่งในปัจจุบันนี้ประเพณีนี้เริ่มสูญหายไป วัดกุฎีราษฎร์ทองจึงได้ฟื้นฟูประเพณีนี้ให้คงอยู่สืบต่อไป

2.6) ประเพณีทำบุญกลางบ้าน (ชุมชนบ้านปากมาบ ตำบลบางแก้ว)

- ประวัติความเป็นมา

ประเพณีทำบุญกลางบ้านเป็นประเพณีโบราณที่สืบทอดกับมาแต่โบราณของชาวประมง เป็นความเชื่อในการเสี่ยงทายเรือสำเภาจำลอง (มีวิธีการทำโดยใช้โครงไม้แล้วใช้ผ้าดิบขึงและใช้แพเป็นฐาน) นำ สิ่งของใส่ลงในเรือจำลองเช่น รูปปั้นดินเหนียวเป็นตุ๊กตาส่งไปเพื่อเป็นการปล่อยเคราะห์ ปล่อยโศกกลงไปใน ทะเล มีอาหารคาว-หวาน น้ำ เป็นต้น แล้วอัญเชิญพ่อบุญ (เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวประมงในแถบนั้นนับถือ) มาก จากศาลบริเวณใกล้หมู่บ้าน มาตั้งไว้ให้ชาวบ้านในหมู่บ้านอธิษฐานขอในสิ่งที่อยากได้ เช่น ขอให้ทำการประมง จับสัตว์น้ำได้มาก ขอให้ไปออกทะเลแล้วกลับมาอย่างปลอดภัย ฯลฯ และถ้าได้ในสิ่งที่ขอก็จะจัดมหรสพถวาย ในปีต่อไป

- ความสำคัญและความเชื่อเกี่ยวกับประเพณีทำบุญกลางบ้าน

ประเพณีดั้งเดิม งานทำบุญกลางบ้านนั้นมีมาแล้วนับร้อยปีและยังคงดำรงสืบทอดต่อกัน มาโดยตลอดในการทำบุญกลางบ้านนี้ ชาวบ้านในชุมชนบ้านปากมาบ ได้ช่วยกันจัดงานประจำปีทำบุญ กลางบ้านและร่วมแรงร่วมใจในการทำเรือสำเภาจำลองเพื่อนำไปการเสี่ยงทายเรือสำเภาจำลอง และประกอบ พิธีกรรมตามความเชื่อ ว่าเป็นสิริมงคลและร่มเย็นเป็นสุขสิ่งที่ได้จากการทำบุญกลางบ้านทางอ้อม คือ ความ สามัคคี การช่วยเหลือกัน มีการไต่ถามสารทุกข์สุกดิบ และปัญหาต่างๆ ปรึกษาหารือช่วยกันแก้ไขประเพณีมี ความเชื่อในการเสี่ยงทายเรือสำเภาจำลอง มีการเสี่ยงทายว่า ถ้าเรือจำลองลอยไปได้ด้วยดี ทำนายว่าปีนี้จะการทำ มาหากินจะดี แต่ถ้าเรือล่มก็จะทำนายว่าปีนี้เศรษฐกิจไม่ดี และชาวบ้านร่วมกันปล่อยพันธุ์สัตว์น้ำด้วย หลังจาก เสร็จพิธีก็จะอัญเชิญพ่อบุญไปตั้งไว้ที่ศาลตามเดิม ประเพณีนี้จัดขึ้นในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี ณ ชุมชนบ้าน ปากมาบ ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

- ลักษณะเด่นของประเพณีทำบุญกลางบ้าน

ประเพณีทำบุญกลางบ้านในงานประเพณี จัดขึ้น 2 วัน วันแรกจะมีการละเล่นพื้นบ้าน มากมาย ช่วงกลางคืนจะมีมหรสพของชาวบ้านที่ประสบผลสำเร็จตามคำขอจากพ่อบุญในปีที่แล้วจัดถวายให้ วันที่สอง ชาวบ้านในแถบนั้นจะมาร่วมกันทำบุญตักบาตร แล้วจัดขบวนแห่พ่อบุญและเรือสำเภาจำลองลงเรือไป

กลางทะเล ซึ่งชาวบ้านจะร่วมกันตั้งขบวนแห่พ่อบุญและเรือจำลองไปในทะเล ระหว่างทางมีการร้องรำทำเพลงกันอย่างสนุกสนาน เมื่อถึงกลางทะเลช่วยกันยกเรือสำเภาลงไปในทะเลและจากนั้นก็ทำการเสี่ยงทาย

2.7) ประเพณีของไทยทรงดำ

- ประวัติความเป็นมา

ครั้งอดีตพระเจ้ากรุงธนบุรี (พ.ศ. 2322) ได้กวาดต้อนไทยดำพร้อมลาวในเวียงจันทน์และเมืองพวนมาอยู่ที่ธนบุรี ต่อมารัชกาลที่ 3 ได้โปรดเกล้าฯ ให้ลาวเวียงอยู่ที่ จ.ราชบุรี ลาวพวนอยู่ที่ธนบุรี และให้ไทยทรงดำไปตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนอยู่ที่จังหวัดเพชรบุรี และสืบลูกหลานมาเป็นไทยทรงดำเมืองเพชร ซึ่งตั้งบ้านเรือนกระจายอยู่ในเขตอำเภอเมือง บ้านแหลม บ้านลาด ท่ายาง หนองหญ้าปล้อง แต่ที่หนาแน่นที่สุดคือที่อำเภอเขาย้อย แถบบ้านห้วยช้าง, หนองปรัง, หนองจิก, ทับคาง, ดอนทราย และหนองชุมพล

ชาวไทยทรงดำเป็นชนเผ่าไทยกลุ่มหนึ่งซึ่งมีถิ่นฐานดั้งเดิมอยู่บริเวณดินแดนสิบสองจุไทยในเวียดนามเหนือปัจจุบัน คนไทยมักเรียกพวกเขาว่า 'ลาวโซ่ง' หรือ 'ไทยโซ่ง' เนื่องจากอพยพผ่านมาทางประเทศลาว ซึ่งคำว่าโซ่งเป็นคำที่ถูกเรียกตามชุดแต่งกายเพราะนุ่งส่ว่งดำหรือกางเกงสีดำ (หรือที่เรียกกันว่าผ้าลายแดงไหม) ปัจจุบันนิยมเรียกว่า "ไทยทรงดำ"

- ความเชื่อของไทยทรงดำ

ประเพณีไทยทรงดำ ชาวไทยทรงดำนับถือผีบรรพบุรุษ เพราะเชื่อว่าถ้าได้เช่นผีแล้ว ผีจะมาปกป้องรักษาลูกหลานเครือญาติให้เกิดความสุขความเจริญจึงได้เชิญผีบรรพบุรุษมาไว้บนเรือนในห้องที่เรียกว่า "กะล้อห้อง"มุมหนึ่งของเสาบ้านจะเป็นที่เซ่นไหว้ผีทุกๆสิบวัน เรียกว่า ป่าดตง ในทุกๆปีชาวไทยทรงดำต้องมาประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อของชาวไทยทรงดำ ช่วงเช้าชาวไทยทรงดำทำบุญ ตักบาตร ทอดกฐิน ช่วงค่ำจะเป็นกิจกรรมการละเล่น ร้องรำ ทำเพลง และประกวดการแต่งกายของสาว ๆ แต่ละหมู่บ้านที่ส่งประกวด

ตลอดเดือนพฤษภาคมของทุกปี ชาวไทยทรงดำต่างจัดงานชุมนุมพบปะสังสรรค์กันตามหมู่บ้านของตนเอง โดยเฉพาะในจังหวัดสมุทรสงคราม หมู่บ้านที่มีลาวโซ่งอยู่จำนวนมากก็จะจัดงานกันที่วัดธรรมมาจุฬารามที่เดียวเป็นแหล่งใหญ่ๆ และจังหวัดต่างๆ ที่มีไทยทรงดำมาร่วมงาน ทั้งจังหวัดราชบุรี นครปฐม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ชลบุรี สุพรรณบุรี พิจิตร สุราษฎร์ธานี และสุโขทัย ฯลฯ

ประเพณีไทยทรงดำ ปัจจุบันแม้อิทธิพลจากภายนอกจะเข้ามาครอบงำมากขึ้น ทำให้คนรุ่นใหม่ต้องปรับตัวไปตามยุคสมัย แต่ชาวไทยทรงดำยังคงดำเนินวิถีชีวิตที่เรียบง่ายและรักษาประเพณีเดิมไว้ได้อย่างเหนียวแน่น โดยเฉพาะการแต่งกาย อีกทั้งยังพยายามสืบทอดประเพณีวัฒนธรรมอันงดงามสู่ลูกหลานคนรุ่นใหม่ ไม่ให้ถูกกลืนไปตามกระแสวัฒนธรรมสมัยใหม่

- ลักษณะเด่นของไทยทรงดำ

ประเพณีไทยทรงดำ ชาวไทยทรงดำนิยมนุ่งห่มเสื้อผ้าด้วยสีดำ และใช้คำเรียกกางเกงที่สวมใส่ว่า "ซ่งหรือส่ว่ง" จึงมีการเรียกชนชาติไทยทรงดำตามลักษณะเครื่องแต่งกายว่า "ไทยทรงดำ" สัญลักษณ์

การแต่งกายของไทยทรงดำ จะเห็นชัดเจนว่า ใช้เสื้อแบบเดียวกัน ส่วนใหญ่จะใช้สีขาวและสีดำ ใช้สีอื่นเพียงให้สวยงาม ผู้หญิงมักจะนุ่งผ้าขึ้นลายแดงโม และมวยผมเกล้าไว้บนศรีษะ ซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างจากคนไทยหรือคนเชื้อสายอื่นๆ ทั่วไปในจังหวัดสมุทรสงครามมีชาวไทยทรงดำอาศัยอยู่ไม่มากนัก บริเวณวัดธรรมมาจุฬาราม และถือว่าเป็นวันปีใหม่ของชาวไทยทรงดำอีกด้วย ประเพณีไทยทรงดำจัดขึ้น ณ บริเวณวัดธรรมมาจุฬาราม (วัดบังปิ่น) อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จะมีการแสดงถึงวัฒนธรรมประเพณีของชาวไทยทรงดำที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสงคราม, ราชบุรี, เพชรบุรี และชาวไทยทรงดำจังหวัดใกล้เคียง

2.8) ประเพณีแห่ธงตะขาบ (วัดมอญหรือวัดศรีท้าวธรรม)

- ประวัติความเป็นมา

เมื่อสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสรู้พระอนุตรสัมมาสัมโพธิญาณแล้ว ทรงรำลึกถึงพระมารดาซึ่งดับขันธขึ้นไปสู่ดาวดึงส์เทวโลก พระองค์ปรารถนาที่จะโปรดพุทธมารดาด้วยพระอภิธรรม ๗ คัมภีร์ ซึ่งเป็นธรรมชั้นสูง จึงเสด็จขึ้นไปจำพรรษาอยู่บนสวรรค์ชั้นดาวดึงส์และแสดงธรรมดังกล่าว จนพระมารดาได้สำเร็จพระโสดาปัตติผลเบื้องต้น เมื่อการแสดงพระธรรมเทศนาครบ ๓ เดือน (หนึ่งไตรมาส) พระมารดาบรรลุธรรมชั้นพรหมวิหารสุขากาโม ส่วนเทพทั้งหลายที่ได้มีโอกาสฟังธรรมในครั้งนั้นก็พาบรรลุโสดาปัตติผล เช่นกัน

เมื่อครบไตรมาสแล้วพระพุทธองค์ก็เสด็จกลับมายังมนุษยโลก เมื่อวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ก่อนพุทธศก 80 ปี ในครั้งนั้นได้มีมวลเทพพระอินทร์ พระพรหม ได้เนรมิตให้เกิดเป็นบันไดเงิน บันไดทองรองรับ บ้างก็ถือเครื่องสูงอันประกอบด้วยราชวัตร ฉัตร ธง และเครื่องดนตรี ดิด สี ตี เป่า มาประโคม ส่วนมวลมนุษย์ในโลกที่เลื่อมใสในพระองค์ต่างพากันดีใจ นำอาหารมาใส่บาตร

นอกจากประชาชนจะนำอาหารไปใส่บาตรแล้ว ยังได้ทำการต้อนรับเฉลิมฉลองด้วยการปกรูปต่างๆ เป็นทิวแถว กล่าวโดยเฉพาะชนชาติมอญที่ใกล้กับประเทศอินเดียมากที่สุดนั้นได้ทำธงเป็นรูปตะขาบหรือเรียกว่า ธงตะขาบ (ภาษามอญ เรียกว่า อะลายเทียะกิ) เล็กบ้าง ใหญ่บ้าง เป็นการต้อนรับสมเด็จ พระผู้มีพระภาคเจ้า

- ความสำคัญความเชื่อเกี่ยวกับประเพณีแห่ธงตะขาบ

ประเพณีแห่ธงตะขาบ จากความเชื่อชาวมอญเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธอย่างเคร่งครัด สิ่งใดที่เป็นการกระทำเพื่อพุทธศาสนาแล้ว ชาวมอญจะต้อนรับเสมอตั้งเช่นธงตะขาบที่มีตำนานเล่าขานกันมา และเมื่อถึงเทศกาลตรุษสงกรานต์ ชาวมอญในหมู่บ้านจะช่วยกันทำธงตะขาบขึ้นแขวนบนยอดเสาที่ประดิษฐานด้วยตัวหงส์ จึงถือว่าการบูชาองค์สัมมาสัมพุทธเจ้านั่นเอง

ประเพณีแห่ธงตะขาบ ชาวมอญต้องการอนุรักษ์ประเพณีแห่ธงตะขาบ ชาวบ้าน กำนัน และสมาชิกอบต. ได้ร่วมมือร่วมใจช่วยจัดงานแห่ธงตะขาบประจำปีขึ้น มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือเพื่อเป็นการอนุรักษ์ สืบสานประเพณีแห่ธงตะขาบไว้ให้รุ่นลูกหลานได้กราบไหว้บูชา และมีความศรัทธาต่อประเพณีแห่ธงตะขาบ ซึ่งจะขึ้นในวันที่ 16 เมษายนของทุกปี

- ลักษณะเด่นของประเพณีแห่งตะขาบ

ประเพณีแห่งตะขาบปัจจุบันยังคงเหลือประเพณีแห่งตะขาบที่วัดศรีธาตุธรรม ที่เดียวในจังหวัดสมุทรสงครามเพราะชาวมอญ และส่วนราชการได้ช่วยกันอนุรักษ์ประเพณีนี้ไว้ให้คงอยู่ตลอดไป

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

พิธีกรรมความเชื่อของคนไทย

คนไทยเชื้อสายจีน ได้แก่ ไหว้เจ้าในเทศกาลตรุษจีน สารทจีนไหว้พระจันทร์ ไหว้เซ็งเม้ง ไหว้ขนมจ้าง กินเจ ฯลฯ

คนไทยเชื้อสายมอญ ได้แก่ จออะโป (โกนผมไฟ) การทำศพ ฯลฯ

คนไทยเชื้อสายลาว (ไทยทรงดำ) ได้แก่ ประเพณีสืบสานวัฒนธรรมไทยทรงดำ ฯลฯ

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สมุทรสงครามมีสินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึกให้นักท่องเที่ยวได้ซื้อหาเป็นของฝากมากมาย เป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ มีผลไม้หลายชนิด ได้แก่ ลิ้นจี่ ส้มแก้ว ฝรั่ง และส้มโอพันธุ์ขาวใหญ่ปลูกกันมากในเขตอำเภอบางคนที

น้ำตาลมะพร้าว บริเวณสองข้างทางสายแม่กลอง-บางแพ มีการทำน้ำตาลมะพร้าว เป็นอาชีพสำคัญอย่างหนึ่ง ในปัจจุบันเตาเคี่ยวน้ำตาลมะพร้าว ซึ่งนักท่องเที่ยวมักแวะชม ได้แก่ เตาดาทหวาน เตาดาลดี และเตาไทยเดิม ในตอนเช้า ชาวบ้านจะปั่นขึ้นไปเก็บน้ำหวาน จั่นมะพร้าว ซึ่งได้รองกระบอกไม้ไผ่ไว้ แล้วนำมาเคี่ยวในกระทะใบใหญ่จนแห้ง ช่วงเวลาที่มีการเคี่ยวน้ำตาล ตั้งแต่เวลาประมาณ 08.30-14.00 น. บางส่วนทำเป็นน้ำตาลสด ซึ่งเป็นเครื่องดื่มที่มีชื่อเสียงอีกอย่างหนึ่ง

กะปิกลองโคนเป็นกะปิที่ขึ้นชื่อที่สุดของจังหวัดสมุทรสงครามสามารถซื้อหาได้ทั่วไป นอกจากนั้นยังมีสินค้าประเภทอาหารทะเล มีจำหน่ายกันมากบริเวณดอนหอยหลอด ขนมจาก เกลือชนิดเม็ด และชนิดป่น

5) ร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ตลาดของดีแม่กลอง 69 กม. ที่ 69 ริมถนนพระราม 2 ตำบลบางชันแตก

ตลาดบางแก้ว (กระทิงแดง) กม. ที่ 57 ริมถนนพระราม 2

แม่กลองฟู้ด 208/1 หมู่ที่ 1 ถนนวิธานวิถี ตำบลบางจะเกร็ง

สหชัยซีฟู้ด ถนนวิธานวิถี ตำบลบางจะเกร็ง

ปิ่นสุวรรณ เบญจรงค์ 32 หมู่ที่ 7 ตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา

1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นพื้นที่ระบบนิเวศสามน้ำ คือ น้ำจืด น้ำเค็ม น้ำกร่อย ทำให้มีความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ เนื่องจากในฤดูน้ำหลากมีการพัดพาเอาตะกอนดินและธาตุอาหารที่มีความ

อุดมสมบูรณ์นับตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ มาถึงปากแม่น้ำและท้องทะเล เป็นแหล่งที่มาที่สำคัญของอาหารสัตว์น้ำ ในทะเลและแหล่งประมงที่ขึ้นชื่อ

2) ป่าไม้

จังหวัดสมุทรสงครามเคยเป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ด้วยป่าไม้ชายเลนตลอดแนวฝั่งทะเลติดอ่าวไทย ระยะทาง 25.20 กิโลเมตร พื้นที่ป่าชายเลนดั้งเดิมอยู่บริเวณชายทะเลท้องที่อำเภอเมืองฯ และอำเภออัมพวามีเขตติดต่อกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดสมุทรสาครทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ อีกด้านหนึ่งติดกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดเพชรบุรี ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ อีกด้านหนึ่ง มีแม่น้ำแม่กลองตัดผ่านกลาง แบ่งพื้นที่ป่าออกเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งอยู่ในท้องที่ตำบลบางแก้ว และตำบลบางจะเกร็ง อำเภอเมืองฯ อีกส่วนหนึ่งอยู่ในท้องที่ตำบลแหลมใหญ่ ตำบลคลองโคน อำเภอเมืองฯ และตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา

ป่าชายเลนจังหวัดสมุทรสงครามในปัจจุบันมีพื้นที่ป่าชายเลน 3 ลักษณะ คือ

2.1) ป่าชายเลนในที่ดินกรรมสิทธิ์ของราษฎร ป่าชายเลนเดิมที่อยู่ในพื้นที่ของประชาชน และป่าชายเลนที่เป็นพื้นที่ปลูกป่าไม้โกงกาง ในที่ดินกรรมสิทธิ์เพื่อการเผาถ่านไม้โกงกางของราษฎรในท้องที่ตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา และตำบลแหลมใหญ่ อ.เมืองฯ รวมเนื้อที่ปลูกประมาณ 6,000 ไร่

2.2) ป่าชายเลนบนพื้นที่งอกชายฝั่งทะเล จังหวัดสมุทรสงครามได้ดำเนินการปลูกฟื้นฟูป่าชายเลนตามโครงการฟื้นฟูป่าชายเลนบนพื้นที่ นอกชายฝั่งทะเล ต.คลองโคน และพื้นที่หลังแนวไม้ไผ่ชะลอกคลื่น ต.บางแก้ว อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม มาตั้งแต่ปี 2534 จนถึงปี 2558 ได้เนื้อที่ป่า 2,598 ไร่ 3 งาน ประมาณร้อยละ 1.0 ของพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม เมื่อปี พ.ศ. 2543 จังหวัดได้ดำเนินการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงที่สาธารณประโยชน์ชายทะเล ในพื้นที่ตำบลคลองโคน อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม จำนวน 6 แปลง เนื้อที่ 1,884 ไร่ 1 งาน 26 ตารางวา ออก ณ วันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2543 พื้นที่ส่วนที่เหลือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสามารถดำเนินการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงต่อไปได้ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ห่างจากสาธารณประโยชน์ชายทะเลดังกล่าว

2.3) ป่าชายเลนที่ปลูกขึ้นหลังแนวไม้ไผ่ชะลอกคลื่น จังหวัดสมุทรสงครามได้มีโครงการปลูกไม้ไผ่ชะลอกคลื่น เพื่อป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล พื้นที่ ต.บางแก้ว ต.บางจะเกร็ง และ ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม โดยเริ่มโครงการตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2553 และพื้นที่หลังแนวไม้ไผ่ ได้ดำเนินการปลูกป่าชายเลนเพื่อให้การป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งที่ยืนหลังแนวไม้ไผ่ได้พังลง โดยเริ่มปลูกป่าชายเลนตั้งแต่ ปี 2554 เป็นปีแรก ในพื้นที่หมู่ที่ 10 ตำบลบางแก้ว อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม พื้นที่ 20 ไร่

3) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพน้ำแม่น้ำแม่กลอง สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 8 ราชบุรี ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำในแม่น้ำแม่กลองปี พ.ศ. 2554 โดยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม มีจำนวน 4 สถานี ซึ่งทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำ จำนวน 4 ครั้ง ในเดือนพฤศจิกายน 2553 เดือนมีนาคม 2554 เดือนพฤษภาคม 2554 และเดือนกันยายน 2554 พบว่า คุณภาพน้ำโดยเฉลี่ย มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานเกือบทุกสถานี คือ จัดอยู่ในประเภท

ที่ 3 ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งน้ำที่มีคุณภาพพอใช้ สามารถใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคได้ โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำทั่วไปและการฆ่าเชื้อโรค และสามารถใช้เพื่อการเกษตรกรรมและการอุตสาหกรรม ยกเว้นสถานีปากน้ำแม่กลอง มีคุณภาพน้ำต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานประเภทที่ 3 ซึ่งพารามิเตอร์ที่มีปัญหา คือ ค่าแบคทีเรียกลุ่มฟีคอลโคลิฟอร์ม ปัจจุบันจังหวัด สมุทรสงคราม ประสบปัญหาน้ำเสียทั้งในพื้นที่จังหวัด และรับน้ำเสียจากพื้นที่จังหวัดข้างเคียง ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดราชบุรี เนื่องจากจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นพื้นที่ท้ายน้ำ

คุณภาพน้ำทะเล กรมควบคุมมลพิษ ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำทะเล ปี พ.ศ. 2554 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 1 สถานี ที่ระยะห่างฝั่ง 500 เมตร โดยบริเวณดังกล่าว ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์เพื่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ (ประเภทที่ 3) และสำหรับเขตชุมชน (ประเภทที่ 6) ซึ่งทำการเก็บตัวอย่างน้ำ จำนวน 2 ครั้ง คือ วันที่ 30 มีนาคม 2554 (ฤดูแล้ง) และวันที่ 15 สิงหาคม 2554 (ฤดูฝน) โดยคุณภาพน้ำทะเลสถานีดังกล่าวเมื่อประเมินโดยใช้ดัชนีคุณภาพน้ำทะเล (Marine Water Quality Index : MWQI) ของกรมควบคุมมลพิษ พบว่า ในช่วงฤดูแล้งอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนในช่วงฤดูฝน อยู่ในระดับเสื่อมโทรม และเมื่อประเมินโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพน้ำทะเลของกรมควบคุมมลพิษพบว่าคุณภาพน้ำทะเลสถานีดังกล่าวในช่วงฤดูแล้งและช่วงฤดูฝน มีค่าออกซิเจนละลายน้ำอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพน้ำทะเลประเภทที่ 3 เพื่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และประเภทที่ 6 สำหรับเขตชุมชนและในช่วงฤดูแล้ง มีพารามิเตอร์ที่มีปัญหา ได้แก่ แบคทีเรียกลุ่มโคลิฟอร์มทั้งหมด (Total Coliform Bacteria) แบคทีเรียกลุ่มฟีคอลโคลิฟอร์ม (Fecal Coliform Bacteria) แอมโมเนีย ไนโตรเจน (Ammonia Nitrogen) และสังกะสี (Zinc) มีค่าเกินมาตรฐานคุณภาพน้ำทะเลประเภทที่ 3 เพื่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และประเภทที่ 6 สำหรับเขตชุมชน ส่วนในช่วงฤดูฝนมีพารามิเตอร์ที่มีปัญหา ได้แก่ แบคทีเรียกลุ่มโคลิฟอร์มทั้งหมด (Total Coliform Bacteria) ไนเตรท ไนโตรเจน (Nitrate Nitrogen) และแมงกานีส (Manganese) มีค่าเกินมาตรฐานคุณภาพน้ำทะเลประเภทที่ 3 เพื่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และประเภทที่ 6 สำหรับเขตชุมชน ดังนั้น คุณภาพน้ำทะเลสถานีดังกล่าวทั้งสองฤดู มีคุณภาพน้ำทะเลไม่เหมาะสมเพื่อใช้ประโยชน์เพื่อการเพาะ เลี้ยงสัตว์น้ำ (ประเภทที่ 3) และสำหรับเขตชุมชน (ประเภทที่ 6)

คุณภาพอากาศ จังหวัดสมุทรสงครามไม่มีสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศของกรมควบคุมมลพิษ ดังนั้น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสมุทรสงคราม จึงได้ประสานงานกับสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 8 ราชบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ยืมเครื่องมือตรวจวัดคุณภาพอากาศพร้อมเจ้าหน้าที่ในการตรวจวัดคุณภาพอากาศ โดยทำการตรวจวัดคุณภาพอากาศในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 1 สถานี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการ องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมาย ดังต่อไปนี้
สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึง การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช (2540, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วย ความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

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

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

ในการปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยยึดหลักการบริการ ดังนี้

1. กระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน

3. เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. สร้างค่านิยมใหม่ที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนคือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกการพูด และความรู้
11. เป็นนักฟังที่ดี

12. สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. สร้างความคุ้นเคยเป็นกันเอง

2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ

3. ยิ้มแย้มแจ่มใส

4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

5. เอาใจใส่

6. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

7. พากเพียรอดทน

8. ต้อนรับด้วยความจริงใจ

9. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

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 การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

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 การให้บริการประเภทนี้ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการ ต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบการจัด บริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีการสร้างความประทับใจ สำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มี และความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีโดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจ และตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดี สำหรับประชาชนแล้วจะต้องมีขบวนการ วิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง ได้แก่

1.1 การให้บัตรคิว โดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อ โดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดให้มีผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษ ในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ และจัดเป็นช่องทางด่วนให้ โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบและชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการเริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการหน่วยบริการที่ดี ควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจนเพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการจุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุดประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวกประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก และความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอหน่วยบริการ หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอให้เพียงพอ ไม่แออัด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภทโดยเฉพาะคนพิการควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยี ยุคสมัยใหม่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาด ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์ม ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการเช่นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วย ตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง 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 คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน 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 โดยไม่ต้องรอคิวยาวหรือรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึงการให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 19-20) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

1. อธิษาศัยดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทาง ที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มิมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่ามิมิตรไมตรี จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมิมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็งานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก คงไม่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษหากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยามารยาทสุภาพ ประชาชนผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และร่าเริง ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็สิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงาน

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดหยาบคาย ก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพ ฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจ ที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่ เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือ

เสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าทีบริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ให้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาอย่ายอมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหา จะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยเฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือก ผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโป้ปด มดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

แนวคิดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะรัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ประชาชนทุกคนมีสิทธิจะได้รับประโยชน์อย่างเสมอภาคกัน หลักเกณฑ์และลักษณะการจัดทำบริการสาธารณะมีดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous)

การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐ หรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้น ๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใด และการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (the principle of equal)

เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation)

รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคมรวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี (2559, หน้า 25-37))

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ (2) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (4) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรเอกชน

1. บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพ ของรัฐ การกิจการที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนร่วมได้เสียเหมือนกัน การกิจการที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีขั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การ

ป้องกันประเทศ การกีดกันการรุกรานจากต่างประเทศ และความมั่นคงของรัฐ เช่น การกีดกันด้านการทหาร (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ คือ การจัดระบบกระบวนการยุติธรรมและการควบคุมสังคม เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นกิจการที่คาบเกี่ยวกันทุกท้องถิ่น เช่น กิจการตำรวจ (3) การกีดกันการคลัง การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อความเป็นเอกภาพและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กิจการเกี่ยวกับเงินตรา (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เช่น การกีดกันการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกิจการด้านการทูต

2. บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3. บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบ เนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาในระดับประถมซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินลงทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

4. บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1 กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

4.2 การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความว่ารัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจและหน้าที่ของรัฐ

4.3 สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี (2559, หน้า 25-37))

การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐบาลต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง ภารกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ ดังนั้น หลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 จำหน่าย หารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมดทุกกระบวนการ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

3. หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency)

การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่จะมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะมีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้ จะต้องให้มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงจะเกิดการประหยัด มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประปาชุมชน เป็นต้น

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability)

แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรือ

อาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ และทฤษฎีการบริหารถือว่าการแบ่งอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรระดับล่างจะทำให้้องค์กรมีการบริหารคล่องตัว หรือสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็ว ต่อเมื่อองค์กรระดับล่างมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับการกระจายอำนาจจากหน่วยงานระดับสูงเท่านั้น (อำนาจ บัญญัตินโมตรี (2559, หน้า 25-37))

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ยังขาดความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2558, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

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

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

รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์ (2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้น หากความ

ต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไป ติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

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

Cullen (2001, p. 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ 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 ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่าง ระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้าย่อยบางรายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้ายิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

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

Oliver (1997, p. 700) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึง ความรู้ ประสงค์ ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกัน แล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

Schermerhorn (1984, p. 230) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Shelly (1975, p. 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึก ที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

Strauss & Sayless (1960, pp. 119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือ องค์กร

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

3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shelly (1975, pp. 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วย ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้อง อยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตาม ค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Kotler and Armstrong (2002, pp. 100-101) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็น

ความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะ จูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิด ความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎี ของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, หน้า 23) ค้นหาวิธีที่ จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและ พลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยก ย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมาก ที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านนี้ถือเป็น ความ ต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร ยา เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย บุคคลโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ เพื่อแสวงหาสิ่งเหล่านี้ トラบใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองบุคคลจะยังไม่สนใจความต้องการด้านอื่น แต่ เมื่อใดก็ตามที่ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการด้านอื่นตามมา

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการด้านนี้ได้ รวมเอาความมั่นคงปลอดภัย ความรู้สึกที่ปราศจากการขู่เข็ญ ความวิตกกังวล เป็นต้น เมื่อ บุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลมักจะมี ความวิตกกังวล หงุดหงิด แต่ ถ้าเมื่อใดก็ตามที่ ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะยุติหรือเลิกที่จะหงุดหงิดกับความ ต้องการนี้

3. ความต้องการทางด้านความรัก (Affiliation of Social Needs) ความต้องการทางด้านนี้ ได้รวมเอามิตรภาพ ความรัก และการเป็นเจ้าของไว้ด้วย โดยทั่วไปเมื่อความต้องการในขั้นที่หนึ่งและขั้นที่สอง ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะมีความต้องการทางด้านความรักตามมา และกรณีที่ไม่ได้รับการ ตอบสนองมักจะมี ปัญหาทางด้านจิตใจ รู้สึกถูกทอดทิ้ง รู้สึกเหงา ว่าเหว เปลาเปลี่ยน

4. ความต้องการทางด้านชื่อเสียงหรือความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ (Esteem of Recognition Needs) ความต้องการนี้ได้รวมเอาความรู้สึกส่วนตัวในความสำเร็จ การตระหนัก หรือ การได้รับการ ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น บุคคลใดมีความต้องการในเรื่องนี้ มักจะต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับใน ความสามารถ และถ้าทำให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถหรือประสบความสำเร็จในความต้องการอันนี้จะมี ความรู้สึกว่าคุณค่า มีความสามารถและมีความเชื่อมั่นในตนเอง ถ้าไม่สามารถทำให้บุคคลอื่นยอมรับใน ความสามารถ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกหงุดหงิด ไม่สบายใจ และในที่สุดจะนำไปสู่ความรู้สึกท้อแท้ใจ

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการนี้ เป็นความ ต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์หลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว

โดยทั่วไปบุคคลที่บรรลุนความต้องการนี้จะรู้สึกยอมรับตัวเองและคนอื่น จะพบความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น จะรู้สึกว่าตัวเองมีความไม่ลำเอียงเพิ่มขึ้นและมีความปรารถนาในเรื่องความสันโดษ

3.3 การวัดความพึงพอใจ

เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจ ภนิตา ชัยปัญญา (2541, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติ ซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตรส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ปรัชญากร คีสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชน ให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงาน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธา ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความ พึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นารีรัตน์ ชูอัญญา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็น ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง โดยผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการพบวากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพ และในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศรีเมือง เพิกเฉย (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าความแตกต่างในด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในเทศบาล ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสระกระโจม และเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับความสำคัญ จากมากไปหาน้อยสุดดังนี้ ลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ลำดับที่ 2

ปัจจัยด้านการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ลำดับที่ 3 ปัจจัยด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ลำดับที่ 4 ปัจจัยด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ

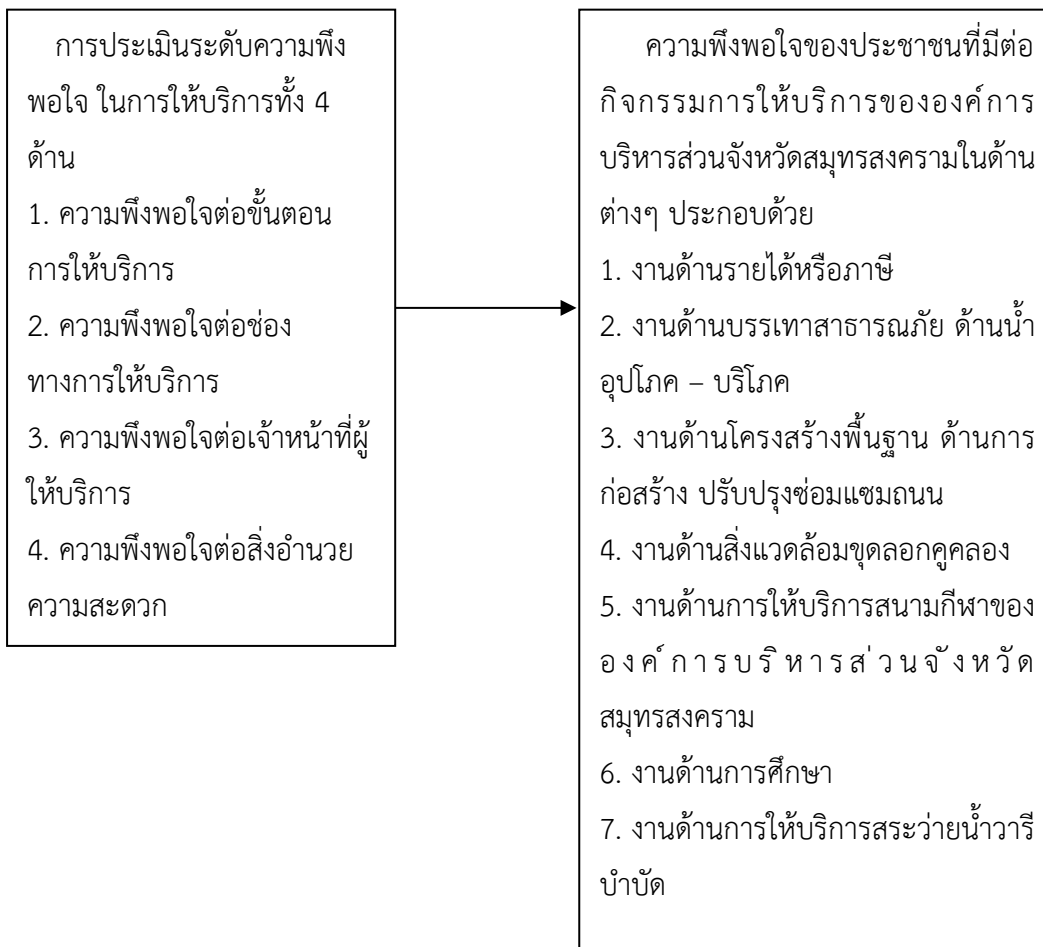
ณัฐพงษ์ ต้นศักดิ์ดา (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบลบางปลาหม้อ อำเภอบางปลาหม้อ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางปลาหม้อ อำเภอบางปลาหม้อ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อันดับแรกคือ ด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ด้านการเมืองและการบริหาร ด้านสาธารณสุข โภค ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางปลาหม้อ อำเภอบางปลาหม้อ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ในภาพรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

อุไร โต้ะทอง (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ ผลการวิจัยพบว่า มุมมองด้านการเงิน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านการทุจริต/ประพฤติมิชอบ/ในการบริหารการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง มุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนมุมมองส่วนผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร พบว่า ความคิดเห็นมุมมองผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร ของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการกับเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์และเทศบาลเมืองหัวหิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้อง และมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง

4. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดการศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2567 มีแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 7 งาน ดังต่อไปนี้ (1) งานด้านรายได้หรือภาษี (2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค - บริโภค (3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง (5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด โดยมีการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีข้อความจำนวน 5 ข้อ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีข้อความจำนวน 5 ข้อ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อความจำนวน 5 ข้อ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อความจำนวน 5 ข้อ

ซึ่งมีลักษณะตามแผนภาพดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามใน 7 งานบริการ คือ 1) งานรายได้หรือภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลุ่มชุกดลอกคูคลอง 5) งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 192,052 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2564)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการกำหนดจำนวนประชากรวิธีการหาจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (Taro Yamane, 1973, pp.727-728) ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนของประชากร = 192,052 คน
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน
 แทนค่า n = 399 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพและการอยู่อาศัยในชุมชน

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาคำถามที่ถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายงานผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

5.1) ดร.สุพัตรา ยอดสุรงค์ อาจารย์ประจำวิทยาลัย

5.2) ดร.กัณณศศิชา เนาว์เย็นผล อาจารย์ประจำวิทยาลัย

5.3) ดร.พลภัทร บริรักษ์ธนกุล อาจารย์ประจำวิทยาลัย

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง

3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น

4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ในแต่ละงานบริการ โดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง
6. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
7. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา
8. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด
9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพและการอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ภาพรวม)

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ภาพรวม)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	268	38.29
หญิง	432	61.71
รวม	700	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	171	24.43
21 – 40 ปี	216	30.86
41 – 60 ปี	160	22.86
61 ปีขึ้นไป	153	21.86
รวม	700	100.00
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	26	3.71
ประถมศึกษา	254	36.29
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	8.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย	85	12.14

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ภาพรวม)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุปริญญา (ปวช./ปวส.)	130	18.57
ปริญญาตรี	135	19.29
สูงกว่าปริญญาตรี	13	1.86
รวม	700	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	196	28.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	62	8.86
5,001 – 10,000 บาท	99	14.14
10,001 – 15,000 บาท	176	25.14
15,001 – 20,000 บาท	120	17.14
มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	47	6.71
รวม	700	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	5.00
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ	91	13.00
เกษตรกร/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์	34	4.86
รับจ้างทั่วไป	127	18.14
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	153	21.86
นักเรียน/นักศึกษา	161	23.00
ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน	90	12.86
อื่น ๆ	9	1.29
รวม	700	100.00
การอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	427	61.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	41	5.86
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	54	7.71
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	178	25.43
รวม	700	100.00

จากตารางที่ 4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.71 เพศชาย ร้อยละ 38.29

กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 21-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.86 รองลงมาได้แก่ อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 24.43 อายุ 41-60 ปี ร้อยละ 22.86 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.86 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.29 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 19.29 ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ร้อยละ 18.57 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 12.14 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 8.14 ไม่ได้เรียน ร้อยละ 3.71 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.86 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่ไม่มีรายได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาได้แก่ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.14 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 17.14 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 14.14 ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 8.84 และ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 6.71 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 21.86 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.14 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 13.00 ว่างาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 12.86 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 4.86 และอื่น ๆ ร้อยละ 1.29 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ร้อยละ 25.43 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี – 5 ปี ร้อยละ 7.71 และย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 5.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ													
	งานรายได้หรือ ภาษี		งานด้านบรรเทา สาธารณภัย ด้าน น้ำอุปโภคบริโภค		งานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน		งานด้าน สิ่งแวดล้อม ลอกคูคลอง		งานด้านบริการ สนามกีฬาของ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด สมุทรสงคราม		งานด้าน การศึกษา		งานด้านบริการ สระว่ายน้ำ วารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	46	46.00	24	24.00	42	42.00	38	38.00	55	55.00	31	31.00	32	32.00
หญิง	54	54.00	76	76.00	58	58.00	62	62.00	45	45.00	69	69.00	68	68.00
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. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษีเป็น เพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค เป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนนเป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมลอกคูคลอง เป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด เป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00

ตารางที่ 4.3 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ

อายุ	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษา		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.00	8	8.00	7	7.00	10	10.00	9	9.00	81	81.00	56	56.00
21 – 40 ปี	50	50.00	21	21.00	27	27.00	23	23.00	55	55.00	15	15.00	25	25.00
41 – 60 ปี	40	40.00	32	32.00	25	25.00	27	27.00	15	15.00	3	3.00	18	18.00
61 ปีขึ้นไป	10	10.00	39	39.00	41	41.00	40	40.00	21	21.00	1	1.00	1	1.00
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. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษามีอายุ 21-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 อายุ 21-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนนมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 อายุ 21-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมลอกคูคลอง มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อายุ 21-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีอายุ 21-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา มีอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 อายุ 21-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 อายุ 21-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.4 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษา		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	4	4.00	3	3.00	3	3.00	4	4.00	10	10.00	2	2.00	0	0.00
ประถมศึกษา	7	7.00	36	36.00	29	29.00	29	29.00	16	16.00	79	79.00	58	58.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	4.00	22	22.00	15	15.00	5	5.00	8	8.00	2	2.00	1	1.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	9.00	13	13.00	22	22.00	18	18.00	19	19.00	2	2.00	2	2.00
อนุปริญญา (ปวช./ปวส.)	38	38.00	8	8.00	16	16.00	14	14.00	33	33.00	1	1.00	20	20.00
ปริญญาตรี	31	31.00	16	16.00	15	15.00	27	27.00	14	14.00	14	14.00	18	18.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	7.00	2	2.00	0	0.00	3	3.00	0	0.00	0	0.00	1	1.00
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. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษา มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ

7.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และไม่ได้เรียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคมีระดับการระดับศึกษาประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ไม่ได้เรียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีระดับการศึกษาาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และไม่ได้เรียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ไม่ได้เรียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีระดับการศึกษาาระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ไม่ได้เรียน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา มีระดับการศึกษาาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ไม่ได้เรียน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับ

มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษา		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านบริการอนามัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	0	0.00	23	23.00	15	15.00	18	18.00	6	6.00	79	79.00	55	55.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	2.00	23	23.00	19	19.00	10	10.00	4	4.00	2	2.00	2	2.00
5,001 – 10,000 บาท	17	17.00	27	27.00	14	14.00	15	15.00	20	20.00	3	3.00	3	3.00
10,001 – 15,000 บาท	30	30.00	19	19.00	30	30.00	19	19.00	46	46.00	13	13.00	19	19.00
15,001 – 20,000 บาท	28	28.00	1	1.00	19	19.00	31	31.00	21	21.00	3	3.00	17	17.00
มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	23	23.00	7	7.00	3	3.00	7	7.00	3	3.00	0	0.00	4	4.00
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

ข้อมูลจากตารางที่ 4.5 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ไม่มีรายได้ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ไม่มีรายได้ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายได้ 5,001 –

10,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ไม่มีรายได้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ไม่มีรายได้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา ไม่มีรายได้ มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสรวายน้ำวารีบำบัด ไม่มีรายได้ มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	งานบริการ													
	งานรายได้หรือ ภาษี		งานด้านบรรเทา สาธารณภัย ด้าน น้ำอุปโภคบริโภค		งานด้าน โครงสร้าง พื้นฐานด้านการ ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน		งานด้าน สิ่งแวดล้อม ลอกคูคลอง		งานด้านบริการ สนามกีฬาของ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด สมุทรสงคราม		งานด้าน การศึกษา		งานด้านบริการ สระว่ายน้ำ วารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	1	1.00	7	7.00	6	6.00	12	12.00	5	5.00	3	3.00	1	1.00
เจ้าของ ธุรกิจ/ ค้าขาย/ อาชีพอิสระ	27	27.00	10	10.00	15	15.00	18	18.00	15	15.00	0	0.00	6	6.00
เกษตรกรรวม/ กสิกรรม/ทำ สวน/ทำนา/ ปลูกพืช/ เลี้ยงสัตว์	1	1.00	5	5.00	8	8.00	11	11.00	7	7.00	1	1.00	1	1.00
รับจ้างทั่วไป	18	18.00	23	23.00	28	28.00	11	11.00	40	40.00	4	4.00	3	3.00
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	52	52.00	13	13.00	9	9.00	20	20.00	15	15.00	10	10.00	34	34.00
นักเรียน/ นักศึกษา	0	0.00	8	8.00	4	4.00	8	8.00	7	7.00	79	79.00	55	55.00
ว่างงาน/ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	0	0.00	32	32.00	28	28.00	20	20.00	10	10.00	0	0.00	0	0.00
อื่น ๆ	1	1.00	2	2.00	2	2.00	0	0.00	1	1.00	3	3.00	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 4.6 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษี มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รับจ้างทั่วไป 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และเกษตรกรรวม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ อาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค มีอาชีพว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป

จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีอาชีพว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน และรับจ้างทั่วไป มากที่สุด อาชีพละ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง มีอาชีพว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด อาชีพละ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์และรับจ้างทั่วไป อาชีพละ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระและลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อาชีพละ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์และนักเรียน/นักศึกษา อาชีพละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รับจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่น ๆ อาชีพละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และเกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รับจ้างทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและเกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ อาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

การอยู่อาศัยในชุมชน	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	62	62.00	45	45.00	58	58.00	61	61.00	72	72.00	68	68.00	61	61.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	6	6.00	4	4.00	5	5.00	3	3.00	6	6.00	9	9.00	8	8.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	12	12.00	4	4.00	0	0.00	1	1.00	0	0.00	16	16.00	21	21.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	20	20.00	47	47.00	37	37.00	35	35.00	22	22.00	7	7.00	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 4.7 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษี เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค เป็นคนอยู่ในชุมชนมานานมากกว่า 5 ปี มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาได้แก่ เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุง ซ่อมแซมถนน เป็นคนเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมลอกคูคลอง เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ
5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.85	มากที่สุด	97.00
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.60
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.86	มากที่สุด	97.20
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.87	มากที่สุด	97.40
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.88	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ	4.89	มากที่สุด	97.80
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ	4.85	มากที่สุด	97.00
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.80	มากที่สุด	96.00
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.80	มากที่สุด	96.00

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปลผลความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.85	มากที่สุด	97.00
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.86	มากที่สุด	97.20
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.87	มากที่สุด	97.40
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.88	มากที่สุด	97.60
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.88	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ	4.87	มากที่สุด	97.40
4.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	4.88	มากที่สุด	97.60
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.87	มากที่สุด	97.40
4.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา	4.89	มากที่สุด	97.80
4.5 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	มากที่สุด	97.60
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	มากที่สุด	97.20

ข้อมูลจากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.64 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ” และ “กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน”

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว” และ “เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา” และ “สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ”

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

ความพึงพอใจต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว	4.89	มากที่สุด	97.80
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.84	มากที่สุด	96.80
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.85	มากที่สุด	97.00
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.87	มากที่สุด	97.40
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ	4.81	มากที่สุด	96.20
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ	4.83	มากที่สุด	96.60
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.82	มากที่สุด	96.40
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80

ความพึงพอใจต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปลผลความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.88	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.86	มากที่สุด	97.20
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.84	มากที่สุด	96.80
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.89	มากที่สุด	97.80
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.85	มากที่สุด	97.00
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	มากที่สุด	97.20
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ	4.88	มากที่สุด	97.60
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน	4.83	มากที่สุด	96.60
4.3 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.84	มากที่สุด	96.80
4.4 มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	4.86	มากที่สุด	97.20
4.5 มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจกข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน	4.89	มากที่สุด	97.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	มากที่สุด	97.20
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.85	มากที่สุด	97.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว”

2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจกข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน”

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.10 ดังต่อไปนี้ ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน

ความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปลผลความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว	4.86	มากที่สุด	97.20
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้ มารับบริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความ เสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.81	มากที่สุด	96.20
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.83	มากที่สุด	96.60
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ	4.85	มากที่สุด	97.00
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	97.60
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่าง ชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.89	มากที่สุด	97.80
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของ ประชาชน	4.90	มากที่สุด	98.00
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40

ความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปลผลความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.90	มากที่สุด	98.00
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและ ตรงประเด็น	4.81	มากที่สุด	96.20
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการ ให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.84	มากที่สุด	96.80
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.88	มากที่สุด	97.60
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.87	มากที่สุด	97.40
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ	4.86	มากที่สุด	97.20
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน	4.87	มากที่สุด	97.40
4.3 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.86	มากที่สุด	97.20
4.4 มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	4.81	มากที่สุด	96.20
4.5 มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจกข้อมูลข่าวสารและงาน บริการอย่างชัดเจน	4.90	มากที่สุด	98.00
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	มากที่สุด	97.20
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	4.86	มากที่สุด	97.20

ข้อมูลจากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว”

2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจ้งข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน”

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.11 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง

ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.89	มากที่สุด	97.80
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.90	มากที่สุด	98.00
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.89	มากที่สุด	97.80
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.91	มากที่สุด	98.20
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.90	มากที่สุด	98.00
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	มากที่สุด	98.00
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	97.60
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ	4.89	มากที่สุด	97.80
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.92	มากที่สุด	98.40
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.92	มากที่สุด	98.40
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.90	มากที่สุด	98.00
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	มากที่สุด	98.00

ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปลผลความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.91	มากที่สุด	98.20
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.89	มากที่สุด	97.80
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.89	มากที่สุด	97.80
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.95	มากที่สุด	99.00
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.89	มากที่สุด	97.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	มากที่สุด	98.20
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ	4.88	มากที่สุด	97.60
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน	4.92	มากที่สุด	98.40
4.3 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.86	มากที่สุด	97.20
4.4 มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	4.88	มากที่สุด	97.60
4.5 มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจ้างข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน	4.90	มากที่สุด	98.00
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	มากที่สุด	97.80
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการต่องานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง	4.90	มากที่สุด	98.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน”

2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ” และ “มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน”

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว	4.81	มากที่สุด	96.20
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.81	มากที่สุด	96.20
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.80	มากที่สุด	96.00
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.84	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	มากที่สุด	96.40
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ	4.84	มากที่สุด	96.80
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ	4.82	มากที่สุด	96.40
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.87	มากที่สุด	97.40
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.81	มากที่สุด	96.20

	ค่าเฉลี่ย	แปลผลความ	ค่าร้อยละของ
ความพึงพอใจต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสมุทรสงคราม	ความพึง พอใจ	พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.84	มากที่สุด	96.80
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและ ตรงประเด็น	4.89	มากที่สุด	97.80
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการ ให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.88	มากที่สุด	97.60
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.89	มากที่สุด	97.80
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.89	มากที่สุด	97.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.60
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและ เพียงพอ	4.90	มากที่สุด	98.00
4.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	4.90	มากที่สุด	98.00
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.92	มากที่สุด	98.40
4.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา	4.94	มากที่สุด	98.80
4.5 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ	4.94	มากที่สุด	98.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	มากที่สุด	98.40
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสนามกีฬา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	4.86	มากที่สุด	97.20

ข้อมูลจากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน”

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูง

ที่สุด ได้แก่ “มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น” และ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว” และ “เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา” และ “สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ”

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปลผลความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวก รวดเร็ว	4.87	มากที่สุด	97.40
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.84	มากที่สุด	96.80
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.81	มากที่สุด	96.20
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	มากที่สุด	96.60
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	97.60
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ	4.82	มากที่สุด	96.40
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.82	มากที่สุด	96.40
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80

ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปลผลความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของ ประชาชน	4.82	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.89	มากที่สุด	97.80
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและ ตรงประเด็น	4.90	มากที่สุด	98.00
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการ ให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.89	มากที่สุด	97.80
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.87	มากที่สุด	97.40
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	มากที่สุด	97.20
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.60
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและ เพียงพอ	4.89	มากที่สุด	97.80
4.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	4.87	มากที่สุด	97.40
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.87	มากที่สุด	97.40
4.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา	4.89	มากที่สุด	97.80
4.5 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	มากที่สุด	97.40
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	4.86	มากที่สุด	97.20

ข้อมูลจากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการใน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึง
พอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนน
เต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูง
ที่สุด ได้แก่ “ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว”

2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนน
เต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูง

ที่สุด ได้แก่ “มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ” และ “มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา”

8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบริการสรวายน้ำวาริบำบัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการสรวายน้ำวาริบำบัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.14 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสรวายน้ำวาริบำบัด

ความพึงพอใจต่องานด้านบริการสรวายน้ำวาริบำบัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.87	มากที่สุด	97.40
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.82	มากที่สุด	96.40
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.84	มากที่สุด	96.80
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.81	มากที่สุด	96.20
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก ฯลฯ	4.83	มากที่สุด	96.60
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ	4.84	มากที่สุด	96.80
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	97.60
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.87	มากที่สุด	97.40

ความพึงพอใจต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	แปลผลความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	มากที่สุด	97.20
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.92	มากที่สุด	98.40
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.91	มากที่สุด	98.20
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.93	มากที่สุด	98.60
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.92	มากที่สุด	98.40
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.91	มากที่สุด	98.20
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	มากที่สุด	98.40
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ	4.92	มากที่สุด	98.40
4.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	4.89	มากที่สุด	97.80
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.90	มากที่สุด	98.00
4.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา	4.91	มากที่สุด	98.20
4.5 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ	4.93	มากที่สุด	98.60
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	มากที่สุด	98.20
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด	4.88	มากที่สุด	97.60

ข้อมูลจากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ”

2. **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ “มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ”

9. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจ 7 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 4.15 และตารางที่ 4.16 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานการสำรวจความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	ความพึงพอใจ ต่อขั้นตอน การให้บริการ	ความพึงพอใจ ต่อช่องทาง การให้บริการ	ความพึง พอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ความพึง พอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก
1. งานรายได้หรือภาษี	4.87	4.83	4.87	4.88
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.85	4.85	4.86	4.86
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้างปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	4.84	4.87	4.86	4.86
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง	4.90	4.90	4.91	4.89
5. งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	4.84	4.82	4.88	4.92
6. งานด้านการศึกษา	4.83	4.84	4.88	4.87
7. งานด้านบริการสรวายน้ำวารีบำบัด	4.85	4.86	4.92	4.91
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.85	4.85	4.88	4.88
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	97.09	97.06	97.66	97.69
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจทั้ง 7 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ค่าร้อยละ ของความพึง พอใจ	แปลผล ความพึง พอใจ
1. งานรายได้หรือภาษี	4.86	97.20	มากที่สุด
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.85	97.00	มากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ถนน	4.86	97.20	มากที่สุด
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง	4.90	98.00	มากที่สุด
5. งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรสงคราม	4.86	97.20	มากที่สุด
6. งานด้านการศึกษา	4.86	97.20	มากที่สุด
7. งานด้านบริการสรวายน้ำวาริบำบัด	4.88	97.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.87	97.34	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจจำนวน 7 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 7 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
6. งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
7. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
8. งานด้านบริการสระว่ายน้ำวาริบำบัด พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2567 ในงานบริการที่สำรวจ 7 งาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 7 งาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค จำนวน 100 คน 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน จำนวน 100 คน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง จำนวน 100 คน 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน 6) งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน และ 7) งานด้านบริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด จำนวน 100 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม-กันยายน 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.64 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.85 คะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20

3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.80

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมชุดลอกคูคลอง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.00

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.00

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.20

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.80

5. งานด้านบริการสนামกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามพบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

- 5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.40
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.80
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.40

6. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

- 6.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.60
- 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.80
- 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60
- 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60

7. งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

- 7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.00
- 7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20
- 7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.40
- 7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.20

8. ระดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจทั้ง 7 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

- 8.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.09
- 8.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.09
- 8.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.66
- 8.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.88 คิดเป็น ร้อยละ 97.66

9.ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 7 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานที่สำรวจจำนวน 7 งาน ดังนี้

9.1 งานรายได้หรือภาษี ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

9.2 งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ในระดับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00

9.3 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

9.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมเขตลอกคูคลอง ในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

9.5 งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

9.6 งานด้านการศึกษา ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

9.7 งานด้านบริการสรวายน้ำวารีบำบัด ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม” พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม งานบริการทั้ง 7 งาน ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นไปตามแนวนโยบายของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ที่เน้นการบริการและการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องการบริการและการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

1 ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2 ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ และให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3 ควรพัฒนาด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีลักษณะพิเศษทางร่างกายที่มาใช้บริการ

4 ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

5 ควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพราะสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันอาจมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามเปลี่ยนแปลงไป

2.ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อรองรับภารกิจหน้าที่และบทบาทในชีวิตประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีแนวโน้มจะเพิ่ม มากขึ้น ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนด้านทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และการออกแบบ ขั้นตอนการทำงานในอนาคต

3.ควรมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาโดยการมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบของประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในการริเริ่มโครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อให้การจัดทำโครงการมีจุดเริ่มต้นจากความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดผลต่อประชาชนอย่างแท้จริง โดยใช้ผลการสำรวจ เป็นสารสนเทศที่ครบถ้วนรอบด้านเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และกระบวนการติดตามประเมินผล

บรรณานุกรม

- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). **สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารินทร์ ชูชัชฌา. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.** ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557.** มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (ครั้งที่ 6).** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- พิชิต ฤทธิจรรณ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มีสท.
- ล้อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558.** สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.) สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม. (2564). **รายงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปี 2564.** สมุทรสงคราม: สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม.

- ณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบลบางปลา
ม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
กรุงเทพมหานคร.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *การวัดความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: แสงอักษร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2557). *รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2557*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). *รายงานผลการ
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2555*. นครสวรรค์: สำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542*. กรุงเทพมหานคร: นาน
มีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบล
แสงสว่าง อำเภอนองแสง จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
มหาสารคาม.
- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). *ความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาล
ตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
มหาสารคาม.
- วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค
กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*.
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

- ศรีเมือง เพิกเฉย. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- อุไร โต๊ะทอง. (2551). **ประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). **แนวความคิดจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่น.** วารสารการเมืองการปกครอง, 1, 27-31.

Bibliography

- 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.