RCIM
GRADUATE SCHOOL
Rattanakosin College of Innovation management

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ประจำปีงบประมาณ พศ. 2568

โดย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
Provincial Administrative Organization
ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 75000

กันยายน 2568

RCIM
GRADUATE SCHOOL

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ใบรับรองนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ได้รับการรับรองคุณภาพการให้บริการผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2568
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 97.60

ออกให้ ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. 2568

(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

RCIM
GRADUATE SCHOOL

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

ด้านที่สำรวจ จำนวน 7 ด้าน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	มากที่สุด
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค	4.86	97.20	มากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	4.87	97.40	มากที่สุด
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง	4.91	98.20	มากที่สุด
5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	4.88	97.60	มากที่สุด
6. งานด้านการศึกษา	4.87	97.40	มากที่สุด
7. งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	4.90	98.00	มากที่สุด

(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่องานวิจัย การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
ชื่อผู้วิจัย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีที่วิจัย 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 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 มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 7 งาน ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานที่สำรวจจำนวน 7 งาน ดังนี้ 1) งานรายได้หรือภาษี ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 5) งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 6) งานด้านการศึกษา ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และ 7) งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

การศึกษานี้ได้ให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีคุณค่าเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : องค์การบริหารส่วนจังหวัด; ความพึงพอใจ ; งานให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

คำนำ

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มอบหมายให้วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดำเนินการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 7 งาน ได้แก่ 1. งานด้านรายได้หรือภาษี 2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค 3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง 5. งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6. งานด้านการศึกษา 7. งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้สำรวจได้วิเคราะห์ข้อมูลงานการบริการ จำนวน 7 งานนี้ เพื่อที่จะให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

คณะผู้ประเมิน

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ก
บทคัดย่อ ..... จ
คำนำ ..... ฉ
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ญ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 1
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2
1.4 ขอบเขตการวิจัย 2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 2

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 3
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 30
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 41
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 45
2.5 กรอบแนวคิดการศึกษา 48

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ตัวแปรที่ศึกษา 49
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 49
3.3 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 50
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 51
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 51

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม 53
4.2 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี 63
4.3 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 65
4.4 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 67

4.5 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง 69
4.6 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม . 71
4.7 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา 73
4.8 ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด 75
4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม 77

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย 79
5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ 91
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป 82
บรรณานุกรม 83

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม จำนวน 7 งาน 86
ภาคผนวก ข เอกสารดำเนินโครงการ 116

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 53
4.2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ 55
4.3 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ 56
4.4 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา 57
4.5 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 58
4.6 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพ 60
4.7 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน 62
4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี 63
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค 65
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 67
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง 69
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหาร ส่วน จังหวัดสมุทรสงคราม 71
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา 73
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด .....
4.15 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ 77
4.16 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม 78

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีบทบาทและภารกิจสำคัญในการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น ตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) การรับฟังความคิดเห็นและเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการจึงเป็นกลไกสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน และเป็นหัวใจของการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญหลายประการ เช่น หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ การประเมินความพึงพอใจของประชาชนจึงมิใช่เป็นเพียงการสำรวจความรู้สึก แต่เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรตามหลักการดังกล่าว

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจครอบคลุมการให้บริการประชาชนในหลากหลายมิติ ตั้งแต่งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การศึกษา สิ่งแวดล้อม ไปจนถึงการส่งเสริมสุขภาพและนันทนาการ การดำเนินงานในแต่ละภารกิจจำเป็นต้องมีการประเมินผลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับนโยบายของภาครัฐที่มุ่งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส สุจริต และตรวจสอบได้

ด้วยเหตุนี้ การดำเนินงานให้สอดคล้องกับ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และการเตรียมความพร้อมสำหรับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งมิติหนึ่งของการประเมินดังกล่าวคือ "การเปิดเผยข้อมูล" และ "การปรับปรุงการทำงาน" ที่ต้องอาศัยข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ขณะเดียวกัน การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ก็ได้กำหนดให้ความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นไปอย่างมีทิศทางและอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามจึงได้จัดทำ “โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม” ขึ้น เพื่อรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการนำไปวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังเป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามเกณฑ์ชี้วัดต่างๆ และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในการเป็นหน่วยงานที่รับฟังความคิดเห็นและพร้อมพัฒนาเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนในจังหวัดสมุทรสงครามต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานบริการ 7 งาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สมุทรสงคราม 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในประเด็นต่อไปนี้

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลและจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนา

2.สามารถระบุจุดแข็งและประเด็นที่ควรพัฒนาของการให้บริการในแต่ละมิติ (ด้านกระบวนการ ด้านช่องทาง ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ได้อย่างเป็นรูปธรรม

3.เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

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 ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้

3. ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกันยายน – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม และเป็นผู้เคยมีประสบการณ์ในการติดต่อหรือรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานบริการอย่างน้อย 1 ใน 7 ด้านที่ทำการศึกษา

2. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จำกัดขอบเขตเฉพาะ 7 งานบริการ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง งานด้านการให้บริการสนามกีฬา งานด้านการศึกษา และงานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำและวารีบำบัด

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์ที่ได้รับจริงกับการคาดหวังที่มีต่อการบริการนั้นๆ โดยวัดผลจากประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หมายถึง แนวคิดในการบริหารองค์กรภาครัฐที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำหลักการบริหารของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ เช่น การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน และการมองประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) ที่องค์กรต้องตอบสนองความต้องการ

5.ธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยยึดหลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนส่วนรวม

6. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) หมายถึง เครื่องมือในการประเมินเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการประเมินส่วนหนึ่งจากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการภายนอก เพื่อป้องกันการทุจริตและส่งเสริมการบริหารงานที่ตรวจสอบได้

7. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) หมายถึง กรอบการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมิติต่างๆ ซึ่งรวมถึงมิติด้านการให้บริการสาธารณะ โดยใช้ความพึงพอใจของประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญตัวหนึ่ง

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 และมีลำคลองจำนวน 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 ทำให้ปล่อยบ่อกุ้งรกร้างจำนวนมาก แม่น้ำสำคัญที่ไหลผ่าน คือ แม่น้ำแม่กลองผ่านบริเวณท้องที่อำเภอบางคนที และอำเภออัมพวา ไปออกทะเลอ่าวไทย ที่บริเวณปากแม่น้ำแม่กลองในเขตอำเภอเมืองสมุทรสงคราม นอกจากนี้มีลำคลองใหญ่น้อยมากมาย แยกกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ จากสภาพภูมิประเทศเช่นนี้ ทำให้เกิดความสะดวกในด้านการคมนาคมทางน้ำ และการประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม

3) ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดสมุทรสงครามติดต่อกับอ่าวไทยจึงได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จากอ่าวไทยและทะเลจีนใต้ พัดเอาฝนมาตกในฤดูฝนมากพอสมควร ประกอบกับอยู่ใกล้ทะเล จึงมีความชุ่มชื้นอยู่เสมอ ในฤดูหนาวอากาศจึงไม่หนาวจัด ในฤดูร้อนไม่ร้อนจนเกินไปอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี ประมาณ 28 องศาเซลเซียส พายุและฟ้าคะนองจะเกิดขึ้นในระหว่างฤดูฝนและฤดูร้อนคือระหว่างเดือนเมษายนและพฤษภาคม ซึ่งเป็นระยะเวลาก่อนที่จะมีมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ นอกจากนี้อาจได้รับพายุดีเปรสชั่น ซึ่งเคลื่อนตัวจากทะเลจีนใต้เข้ามาทางฝั่งเวียดนามในสภาพของพายุใต้ฝุ่นหรือโซนร้อน 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 นอกจากที่บนดอนหอยหลอด ยังมีลักษณะดินอีกชนิดหนึ่งที่เรียกกันว่า “ดินทรายขี้เป็ด” เป็นดินปนทราย เนื้อ ร่วนหยาบ ใช้ผสมทำปูนซิเมนต์ไม่ได้ ใช้ได้แต่นำมาถมที่อย่างเดียว แต่ก็เป็นดินที่หอยหลอดชอบอาศัยอยู่ด้วยสภาพดินลักษณะนี้นี่เองชาวจังหวัดสมุทรสงคราม ที่อยู่เขตห่างทะเล จึงมีอาชีพทำสวน ปลูกมะพร้าว พืชสวน พืชผัก และนาข้าว แต่ดินไม่เหมาะแก่การปลูกพืชไร่ พวกที่อยู่ในสภาพดิน กึ่งจืดกึ่งเค็มก็ปลูกป่าจาก พวกชายทะเลก็ทำประมง มีทั้งที่ขุดบ่อ เลี้ยงเอง พวกที่ทำประมงชายฝั่ง และพวกออกเรือ หาปลาในทะเล นอกจากนั้นก็มีพวกที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ เป็ด ไก่ และสุกร เพราะเป็นแหล่งอาหารสามารถออก ไปหาอาหารได้ง่ายสภาพดินกึ่งจืดกึ่งเค็มของจังหวัดสมุทรสงครามนี้เอง 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 อำเภอบางคนที ไหลลงสู่แม่น้ำแม่กลอง บริเวณตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 5 กิโลเมตร

คลองอัมพวา แยกจากคลองดาวโด่ง อำเภออัมพวา ไหลลงสู่แม่น้ำแม่กลอง ตำบล นางตะเคียน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 7 กิโลเมตร

คลองวัดประดู่ แยกจากคลองแควอ้อม ตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา ไหลลงไปทางใต้เป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างจังหวัดราชบุรีและจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 16 กิโลเมตร

คลองปลายโพงพาง แยกจากคลองบางแค ตำบลบางนางลี่ อำเภออัมพวา ไหลลงแม่น้ำแม่กลอง บริเวณตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร

คลองยี่สาร เริ่มจากคลองขุดกำนันสมบูรณ์ ตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา ไหลลงแม่น้ำบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ช่วงที่ไหลอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 6 กิโลเมตร

คลองบางปืน แยกจากคลองวัว ตำบลนางตะเคียน ไหลออกสู่แม่น้ำแม่กลอง ตำบลนางตะเคียน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 3 กิโลเมตร

คลองแม่กลอง เป็นคลองขุดเชื่อมระหว่างแม่น้ำท่าจีน จังหวัดสมุทรสาคร กับแม่น้ำแม่กลอง จังหวัดสมุทรสงคราม คลองแม่กลองไหลผ่านอำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 10 กิโลเมตร

คลองบางบ่อ แยกจากคลองแม่กลอง ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงครามไหลลง อ่าวไทย บริเวณตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตรคลองพรมแดน แยกจากคลองแม่กลอง เป็นคลองกั้นเขตแดนระหว่างจังหวัดสมุทรสงครามกับจังหวัดสมุทรสาคร ไหลลงอ่าวไทยบริเวณตำบลบางแก้ว อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 15 กิโลเมตร

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

คลองประชาชมชื่น แยกจากแม่น้ำแม่กลอง ตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา ไหลลงไปทางใต้ถึงคลองขุดดอนจั่น ตำบลบางขันแตก อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีความยาวประมาณ 6 กิโลเมตร

คลองขุดกำนันสมบูรณ์ แยกจากคลองขุดน้อย ตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวาถึงคลองยี่สาร ตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา มีความยาวประมาณ 8 กิโลเมตร

คลองขุดดอนจั่น แยกจากคลองประชาชมชื่น ตำบลบางขันแตก อำเภออัมพวาถึงคลองยี่สาร อำเภออัมพวา มีความยาวประมาณ 14 กิโลเมตร

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

จังหวัดสมุทรสงครามเคยเป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ด้วยป่าไม้ชายเลนตลอดแนว ฝั่งทะเลติดอ่าวไทยระยะทาง 25.20 กิโลเมตร พื้นที่ป่าชายเลนดั้งเดิมอยู่บริเวณชายทะเลท้องที่อำเภอเมืองฯ และอำเภออัมพวา มีเขตติดต่อกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดสมุทรสาครทางทิศตะวันออกเฉียงเหนืออีกด้านหนึ่งติดกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดเพชรบุรี ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้อีกด้านหนึ่งมีแม่น้ำแม่กลองตัดผ่านกลาง แบ่งพื้นที่ป่าออกเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งอยู่ในท้องที่ตำบลบางแก้ว และตำบลบางจะเกร็ง อำเภอเมืองฯ อีกส่วนหนึ่งอยู่ท้องที่ตำบลแหลมใหญ่ ตำบลคลองโคน อำเภอเมืองฯ และตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

อำเภอ	**หมู่บ้าน (แห่ง)**	**ตำบล (แห่ง)**	**เทศบาล (แห่ง)**		**องค์การบริหาร**ส่วนตำบล **(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

ประชากรจากการทะเบียน อัตราเพิ่ม และความหนาแน่นของประชากร จำแนกตามอำเภอ พ.ศ.2562 – 2566

อำเภอ	ประชากร Population				
	2562 (2019)	2563 (2020)	2564 (2021)	2565 (2022)	2566 (2023)
รวมยอด	193,305	192,052	190,842	189,453	187,993
อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	106,326	105,916	105,453	104,803	104,028
อำเภอบางคนที	31,824	31,346	31,045	30,688	30,389
อำเภออัมพวา	55,155	54,790	54,344	53,962	53,576

ที่มา : รายงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม

2) ประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามเพศ เขตการปกครอง และอำเภอ พ.ศ. 2564 - 2566

อำเภอ และ เขตการปกครอง	2564 (2021)			2565 (2022)			2566 (2023)		
	รวม Total	ชาย Male	หญิง Female	รวม Total	ชาย Male	หญิง Female	รวม Total	ชาย Male	หญิง Female
รวมยอด	**190,842**	**91,101**	**99,741**	**189,453**	**90,381**	**99,072**	**187,993**	**89,679**	**98,314**
ในเขตเทศบาล	37,316	17,627	19,689	36,518	17,249	19,269	35,732	16,848	18,884
นอกเขตเทศบาล	153,526	73,474	80,052	152,935	73,132	79,803	152,261	72,831	79,430
อำเภอเมืองสมุทรสงคราม	105,453	50,317	55,136	104,803	49,970	54,833	104,028	49,571	54,457
ในเขตเทศบาล	26,883	12,697	14,186	26,254	12,405	13,849	25,623	12,095	13,528
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	26,883	12,697	14,186	26,254	12,405	13,849	25,623	12,095	13,528
นอกเขตเทศบาล	78,570	37,620	40,950	78,549	37,565	40,984	78,405	37,476	40,929
อำเภอบางคนที	31,045	14,713	16,332	30,688	14,537	16,151	30,389	14,393	15,996
ในเขตเทศบาล	3,887	1,791	2,096	3,815	1,760	2,055	3,809	1,756	2,053
เทศบาลตำบลกระดังงา	2,165	1,009	1,156	2,127	989	1,138	2,103	972	1,131
เทศบาลตำบลบางนกแขวก	1,722	782	940	1,688	771	917	1,706	784	922
นอกเขตเทศบาล	27,158	12,922	14,236	26,873	12,777	14,096	26,580	12,637	13,943
อำเภออัมพวา	54,344	26,071	28,273	53,962	25,874	28,088	53,576	25,715	27,861
ในเขตเทศบาล	6,546	3,139	3,407	6,449	3,084	3,365	6,300	2,997	3,303
เทศบาลตำบลอัมพวา	4,613	2,204	2,409	4,551	2,169	2,382	4,435	2,102	2,333
เทศบาลตำบลเหมืองใหม่	1,933	935	998	1,898	915	983	1,865	895	970
นอกเขตเทศบาล	47,798	22,932	24,866	47,513	22,790	24,723	47,276	22,718	24,558

1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา 2566

ตารางโรงเรียน จำแนกตามระดับการศึกษา และอำเภอ ปีการศึกษา 2566

อำเภอ	จำนวนสถานศึกษา										
	รวม	อนุบาล	อนุบาล-ประถมศึกษา	อนุบาล-ม.ต้น	อนุบาล-ม.ปลาย	เด็กเล็ก-ประถมศึกษา	ประถมศึกษา	ประถมศึกษา-ม.ต้น	ประถมศึกษา-ม.ปลาย	ม.ต้น	ม.ปลาย
รวมยอด	**93**	**0**	**63**	**17**	**3**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**9**
เมืองฯ	44	0	30	8	3	0	0	0	0	0	3
บางคนที	17	0	12	3	0	0	0	0	0	0	2
อัมพวา	32	0	21	6	0	0	0	1	0	0	4

ที่มา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

2) สาธารณสุข **256**6

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

อำเภอ	โรงพยาบาล	ระดับ	จำนวนเตียง		รพสต.	ถ่ายโอน อบต.	ศูนย์สุขภาพชุมชน	
							ศสม.	ศสช.
เมืองฯ	สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า	S	300		19	1	3	-
บางคนที	นภาลัย	F1	90		13			1
อัมพวา	อัมพวา	F2	30		17			1
รวม 3 แห่ง			**420**		**49**	**1**	**3**	**2**

หมายเหตุ **:** S = โรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ เป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่งยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญเฉพาะ จึงประกอบด้วยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทั้งสาขาหลัก สาขารอง และสาขาย่อยบางสาขา กำหนดให้เป็นโรงพยาบาลรับส่งต่อผู้ป่วยระดับมาตรฐาน

F1 = โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ หมายถึง รพช. ขนาดเตียง 60-120 เตียง ที่มีแพทย์เวชปฏิบัติ หรือแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว และแพทย์เฉพาะทางสาขาหลัก (อายุรกรรม ศัลยกรรม สูตินารีเวชกรรม กุมารเวชกรรม 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) เส้นทางการคมนาคมทางบก

- ทางรถยนต์ มีทางหลวงแผ่นดิน 15 สาย

ลำดับที่	ทางหลวงหมายเลข	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
	3088	0102	ปากท่อ-วันดาว	3.907
5	3092	0100	สมุทรสงคราม-ลาดใหญ่	2.000
6	3093	0100	ปากท่อ-ท่าน้ำสมุทรสงคราม	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	บ้างสิงห์-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-ท่าน้ำสมุทรสงคราม	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) เส้นทางการคมนาคมทางน้ำ

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

1. ท่าเทียบเรือขนถ่ายน้ำมันและปิโตเลียม จำนวน 3 ท่า
2. ท่าเทียบเรืออเนกประสงค์ขนถ่ายสินค้าทั่วไป 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) ไฟฟ้า ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า แยกรายอำเภอ

อำเภอ / ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	กฟจ.สมุทรสงคราม	กฟอ.อัมพวา	กฟอ.บางคนที
1. ที่อยู่อาศัย	35,737	15,981	11,500
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**	**กล้วยน้ำว้า**
	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
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	ปลากระพงขาว	176	3,781.65	2,054,300	น้ำกร่อย
4	ปลานวลจันทร์ทะเล	1	10.00	30,000	น้ำกร่อย
5	ปูทะเล	133	5,701.00	108,580	น้ำกร่อย
6	ปูม้า	2	23.75	1,500	น้ำกร่อย
7	หอยแครง (บ่อดิน)	273	11,268.95	2,665,600	น้ำกร่อย
8	ปลาสลิด	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	ปลาสวาย	1	0.25	40	น้ำจืด
14	ปลาตะเพียน	1	1.25	40	น้ำจืด

ลำดับที่	รายการ	ปริมาณ/จำนวน			หมายเหตุ
	ชนิด	เกษตรกร (ราย)	พื้นที่ (ไร่)	กำลังผลิต/ต่อปี (กก.)	
15	ปลายี่สกเทศ	2	0.75	67	น้ำจืด
16	ปลาทะเลอื่นๆ (ปลาอีกง)	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) สถานประกอบการด้านการพาณิชยกรรม

อำเภอ	ด้านพาณิชยกรรม		เทศพาณิชย์		ด้านบริการ	
	ปั๊มน้ำมัน (แห่ง)	ตลาดสด (แห่ง)	สถานธนานุบาล (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	แรงม้า
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 เป็นสถานที่ที่มีหอยหลอดอาศัยอยู่ ในขณะที่น้ำทะเลขึ้นน้ำจะท่วมพื้นที่บริเวณนี้เมื่อน้ำลดดอนจะโผล่เป็นที่กว้าง ส่วนมากจะมีประชาชนมาเที่ยวในราวเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือน เมษายน

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

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

- ท่องเที่ยวทางลำน้ำแม่กลอง เที่ยวชมการดำเนินชีวิตริมฝั่งแม่น้ำของชาวแม่กลอง ซึ่งมีวิถีชีวิตแบบเรียบง่ายและเป็นธรรมชาติ ชมโบราณสถานที่สำคัญทางศาสนา ทั้งศาสนาพุทธและศาสนาคริสต์ตามริมน้ำ 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 ตั้งอยู่ที่อำเภออัมพวาจัดสร้างขึ้นเพื่อเป็นอนุสรณ์สถานอันเป็นนิวาสสถานที่พระบรมสมภพในพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย ภายในอุทยานมีลานแสดงละคร และโขนกลางแจ้ง กลุ่มอาคารทรงไทย 5 หลัง บริเวณพื้นที่ปลูกและตกแต่งด้วยพันธุ์ไม้ในวรรณคดี

- ค่ายบางกุ้ง ตั้งอยู่บริเวณวัดบางกุ้ง หมู่ที่ 4 ตำบลบางกุ้ง อำเภอบางคนที เป็นค่ายทหารเรือที่มีชื่อปรากฏอยู่ในพงศาวดารชาติไทย เป็นสถานที่ที่มีความสำคัญทางยุทธศาสตร์ที่เกิดวีรกรรมของชาวแม่กลองระหว่างตอนปลายสมัยกรุงศรีอยุธยาถึงกรุงธนบุรี 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 เป็นโบราณ สถานสร้างในสมัยพระเจ้าอู่ทองหลังวัดเป็นนิวาสสถานเดิมของสมเด็จพระอมรินทรามาตย์และสมเด็จพระศรีสุริเยนทรามาตย์ พระบรมราชินีในรัชกาลที่ 1 และรัชกาลที่ 2

- วัดใหญ่ ตั้งอยู่ริมแม่น้ำแม่กลองตำบลแม่กลองอำเภอเมือง เป็นวัดที่สร้างตั้งแต่โบราณ สันนิษฐานว่าคงจะสร้างในสมัยเดียวกับวัดเพชรสมุทรวรวิหาร เจ้าพระยารัตนาธิเบศสมุหนายกในรัชกาลที่ 2 ได้บูรณะปฏิสังขรณ์อุโบสถหลังใหม่ด้วยฝีมือช่างหลวง วัดนี้เก็บรักษากลองใหญ่ ซึ่งเล่ากันว่าลอยน้ำมา และประชาชนได้นาขึ้นไว้ ณ วัดใหญ่แห่งนี้

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

- **วัดอัมพวันเจติยาราม** ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา เป็นพระอารามหลวงชั้นโท วัดนี้มีความสำคัญที่มีความเชื่อกันว่าบริเวณที่สร้างพระปรางค์ในวัดนั้น เป็นพระตำหนักเดิมของสมเด็จพระอัมรินทร์ทรามาตย์ พระมเหสีในพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช และเป็นที่ประสูติ

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

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

ด้านที่หนึ่ง กล่าวถึงพระพุทธบาททั้ง 5 แห่ง

ด้านที่สอง เป็นภาพพุทธประวัติพระพุทธเจ้าเสด็จปรินิพพาน

ด้านที่สาม เป็นภาพพระพุทธเจ้าเสด็จปรินิพพานไปแล้ว 7 วัน

ด้านที่สี่ เป็นภาพพุทธประวัติรวม ๆ คือ ภาพตอนตรัสรู้ ภาพตอนได้อัครสาวก

- **ภาพจิตรกรรมฝาผนังวิหารวัดคู้สนามจันทร์** ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านปรก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นภาพจิตรกรรมที่มีฝีมืองดงามมาก เป็นเรื่องเกี่ยวกับพระมหาชนก อยู่ในวิหารที่ประดิษฐานพระพุทธรูป และรอยพระพุทธบาท

- **สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ** ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง บริเวณชายทะเลดอนหอยหลอด เป็นสถานที่พักผ่อนให้นักท่องเที่ยวได้ชมธรรมชาติริมฝั่งทะเลอย่างใกล้ชิด และเป็นแหล่งรวมสินค้าราคาถูกจากผู้ผลิตถึงผู้บริโภคโดยตรง

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

- **ตลาดน้ำยามเย็น** ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นตลาดน้ำยามเย็นซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นตลาดน้ำแห่งแรกของประเทศไทย ที่มีลักษณะการดำรงชีวิตของชุมชนริมน้ำและยังคงสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้ชนรุ่นหลังได้ชมอีกมากมาย เช่น การนั่งเรือชมหิ่งห้อย ชมวิถีชีวิตของชาวบ้านสองฝั่งคลอง ฯลฯ

- **ตลาดน้ำบางน้อย** ตั้งอยู่ในบริเวณวัดเกาะแก้ว ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (มีในวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. เป็นต้นไป) เป็นชุมชนริมน้ำเก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งของจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีทั้งของกินของใช้มากมาย ทั้งผักสด ผลไม้นานาชนิด ผลไม้ที่ขึ้นชื่อที่สุดของสมุทรสงคราม หรือจะเป็นของฝากอย่างกะปิ คลองโคน ปลาทู ขนมจาก น้ำตาลมะพร้าว กล้วย ฯลฯ และชื่นชมวิถีชีวิตของชาวบ้านละแวกนั้น ที่ยังคงเอกลักษณ์ของชาวสมุทรสงครามไว้ได้เป็นอย่างดี

- **ตลาดร่มหุบ** ตั้งอยู่ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ตลาดร่มหุบหรือตลาดแม่กลอง แต่ชาวบ้านที่นี่มักจะเรียกกันว่า “ตลาดเสี่ยงตาย” อยู่ในตัวตลาดเทศบาลจังหวัดสมุทรสงครามมีเอกลักษณ์ที่แปลกไม่เหมือนกับตลาดแห่งไหนคือ จะมีรถไฟวิ่งผ่ากลางตลาด เวลารถไฟมาเหล่าพ่อค้า-แม่ขายจะรู้กันว่าถึงเวลาที่จะต้องยกของ แบกสัมภาระหลบ หุบร่ม เก็บกันสาด เมื่อรถไฟผ่านไป หันกลับมาอีกทีอย่างกับเล่นมายากล ร่มกาง กันสาดบาน กระจาดผักสด เข่งปลาทู ฯลฯ ออกมาตั้งอยู่ที่เดิม เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น รถไฟจะวิ่งผ่านตลาดวันละ 8 รอบ คือ เข้าสถานีแม่กลองเวลา 08.30, 11.10, 14.30, 17.40 น. และออกจากสถานีแม่กลองเวลา 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 ก๋วยเตี๋ยวเรือ ผัดไทย ขนมหวานโอเลี้ยงของที่ระลึก ฯลฯ ตลาดเปิดทุกวันเสาร์ - 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" สร้างขึ้นในราวรัชสมัยพระเจ้าปราสาททองแห่งกรุงศรีอยุธยาตาม ตำนานเล่าว่า ในปี พ.ศ. 2307 ชาวบ้านแหลมในเขตเมืองเพชรบุรีอพยพหนีพม่ามาตั้งบ้านเรือนอยู่บริเวณตำบล แม่กลองเหนือวัดศรีจำปา และเรียกหมู่บ้านนี้ว่า "บ้านแหลม" ตามชื่อหมู่บ้านเดิมของตน ชาวบ้านแหลมได้ช่วย กันบูรณะวัดศรีจำปาและเรียกวัดนี้ใหม่ว่า วัดบ้านแหลม" ต่อมาวัดบ้านแหลมได้ยกฐานะขึ้นเป็นอาราม หลวง ชั้นวรวิหาร ได้รับ พระราชทานนามว่า วัดเพชรสมุทรวรวิหาร

- วัดพวงมาลัย ที่ตั้ง ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน หลังคาเครื่องไม้มุงกระเบื้อง ช่อฟ้าใบระกาปูนปั้น 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 เดิมมีชื่อว่าวัดบางนางจีนนอก พื้นที่บริเวณนี้มีวัดอยู่ติดกันถึง 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 ชื่อเดิมของวัด

นางตะเคียน คือ "วัดเทพธาราม" สันนิษฐานว่าเนื้อที่ที่จัดสร้างวัดเป็นสมบัติของนายเทพ และนางทา ที่เรียกว่าวัดนางตะเคียนนั้น เพราะทางตะวันออกของวัดมีคลองซอยจากคลองแม่กลองตรงที่วัดไปออกคลองท่าคา อำเภออัมพวาเรียกว่าคลองนางตะเคียน หน้าบันอุโบสถประดับด้วยเครื่องกระเบื้องเคลือบโบราณ ต้นโพธิ์ขึ้นคลุมเจดีย์หน้าอุโบสถหลังเก่ามีท้าวเวสสุวรรณที่ชาวบ้านนิยมนำเอาตุ๊กตาไก่มาถวายเป็นเครื่องสักการะ

- 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 ตั้งอยู่ที่คลองวัดเกตุ หมูที่ 3 ตำบลโรงหีบ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม วัดเกตการามเป็นพระอารามหลวงชั้นตรีชนิดสามัญธรรมยุติกนิกาย วัดแรกของจังหวัดนี้ ตั้งอยู่ริมแม่น้ำแม่กลองและคลองวัดเกตการามเป็นวัดโบราณสมัยกรุงศรีอยุธยาเล่ากันสืบต่อมาว่าเศรษฐีเป็นผู้สร้างไว้ต่อมาได้รกร้างมาเป็นเวลานาน แม้แต่พระประธานที่ประดิษฐานอยู่ในอุโบสถปัจจุบัน เป็นพระเนื้อศิลาแดงขนาดใหญ่ ตั้งอยู่กลางแจ้ง มีต้นไม้รกปกคลุมเป็นป่าอยู่ ส่วนชื่อว่าวัดเกตก็สันนิฐานกันว่าชื่อตามต้นเกดใหญ่ ซึ่งขึ้นอยู่ ณ บริเวณนี้

- วัดบางกุ้ง เป็นวัดเก่าแก่ตั้งอยู่ในเขตตำบลบางกุ้ง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม สร้างขึ้นตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี มีจุดเด่นที่พระอุโบสถ ซึ่งเป็นโบสถ์เก่าแก่ ถูกปกคลุมทั้งอาคารด้วยรากของต้นโพธิ์ ต้นกร่าง ต้นไกร จนได้รับยกให้เป็นอันชีนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสงคราม พระอุโบสถเป็นอาคารเครื่องก่ออิฐถือปูน ไม่มีช่อฟ้า ใบระกา ตามแบบวัดไทยทั่วๆไป ที่มักเป็นเครื่องลำยอง ภายในโบสถ์เป็นที่สถิตของ "หลวงพ่อนิลมณี" หรือ "หลวงพ่อดำ" ตามที่ชาวบ้านเรียกกัน ซึ่งเป็นพระพุทธรูปทรงปางมารวิชัยขนาดใหญ่สมัยอยุธยาตอนปลาย นอกจากนี้ภายในยังมีภาพจิตรกรรมฝาผนัง ซึ่งเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับพุทธประวัติ วัดแห่งนี้ยังมีจุดเด่นที่มีรูปปั้นนักมวยไทยเป็นจำนวนมาก เช่นเดียวกับเครื่องบินเก่าตั้งโชว์ และยังมีสวนสัตว์ขนาดเล็กๆ ที่มีทั้งกรงอูฐ กวาง ม้า ตั้งอยู่ริมท่าน้ำวัดบางกุ้งอีกด้วย

- วัดตรีจินดาวัฒนาราม ตั้งอยู่ที่ ตำบลบางกุ้ง อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม วัดตรีจินดาวัฒนาราม เป็นวัดที่มีความเก่าแก่วัดหนึ่งของเมืองสมุทรสงคราม ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2435-2470 ด้านหน้าทางเข้าวัด มีซุ้มประตูที่เจาะหน้าบันด้านบนเป็นที่ตั้งของพระพุทธรูปปางป่าเลไลย์ ส่วนด้านในหรือหลังวัด มีหอเจริญธรรมพุทธเกศโมลี เพชรสุตสารนุสรณ์ประชากรอุทิศ หันออกไปทางแม่น้ำแม่กลอง เป็นหอเจริญธรรมที่สวยมากหอหนึ่ง ในอดีตวัดนี้ มีเกจิอาจารย์ดัง ชื่อ หลวงพ่อเพชร ปุญญวชิโร แต่มรณภาพไปเมื่อปี พ.ศ. 2482

- วัดเขายี่สาร ที่ตั้ง ตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จ.สมุทรสงคราม วัดเขายี่สาร เป็นวัดเก่าแก่สันนิษฐานว่าสร้างมาแต่ครั้งกรุงศรีอยุธยาตอนปลาย สิ่งที่น่าสนใจได้แก่ พระวิหาร บนยอดเขามีลักษณะเป็นรูปเรือ เป็นที่ประดิษฐานพระพุทธบาทสี่รอยซึ่งเป็นองค์ประธานของวัด ถ้ำพระนอนประดิษฐานพระพุทธไสยาสน์ซึ่งมีนิ้วพระบาทเก้านิ้ว นอกจากนี้ด้านล่างยังมีศาลประดิษฐานหลวงพ่อปู่ศรีราชามีความศักดิ์สิทธิ์เป็นที่เคารพนับถือของชาวบ้านทั่วไป มีงานนมัสการหลวงพ่อปู่กลางเดือนอ้ายของทุกปี

- วัดอัมพวันเจติยาราม ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เดิมชื่อวัดอัมพวา ประชาชนเรียกกันว่า วัดอัมพวัน วัดอัมพวันเจติยารามเกี่ยวข้องกับต้นราชวงศ์จักรี คือ พระชนกชนนีของสมเด็จพระอมรินทรามาตย์ พระมเหสีในรัชกาลที่ 1 ตั้งบ้านเรือนอยู่ทางทิศเหนือของวัดจุฬามณี วันหนึ่งขณะที่ท่านทั้งสองถือศีลอุโบสถอยู่ที่วัดจุฬามณี เกิดเพลิงไหม้บ้านจนหมดสิ้น จึงย้ายบ้านเรือนไปปลูกที่ริมคลองอัมพวาที่เป็นวัดอัมพวันเจติยารามในปัจจุบัน ครั้งนั้นพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าฯ ดำรงพระยศเป็นหลวงยก

ระบัตรเมืองราชบุรี เมื่อเกิดสงครามพม่าในปลายสมัยกรุงศรีอยุธยาได้พาครอบครัว อพยพมาอยู่ที่บ้านอัมพวา สมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัย รัชกาลที่ 2 แห่งราชวงศ์จักรีจึงมีพระประสูติกาล ณ บ้านอัมพวาแห่งนี้

- วัดบางกะพ้อม ตั้งอยู่ที่ตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม วัดบางกะพ้อมเป็นวัดโบราณ สมัยกรุงศรีอยุธยา ตามตำนานเล่าขานกันมาว่าผู้สร้างคือตระกูลคหบดีมาฐานะดีได้ลงเรือพาครอบครัวหนีข้าศึกมา เมื่อครั้งเสียกรุงศรีอยุธยาวัดบางกะพ้อมมีวิหารที่ประดิษฐานรอยพระพุทธบาทจำลอง 4 รอย และมีภาพจิตรกรรมฝาผนังนูน ซึ่งเป็นศิลปะจีนและไทยผสมกันเป็นเรื่องราวของพระพุทธศาสนา และความเป็นอยู่ของชาวไทย จีนในสมัยนั้น เป็นวัดเก่าแก่ มีจิตรกรรมฝาผนัง ด้านล่างของวิหารมีช่องเจาะเป็นซุ้มประดิษฐานพระพุทธรูปปูนปั้นลายนูน เป็นเรื่องพุทธประวัติและกลางวิหารประดิษฐานพระพุทธบาทจำลองขนาดใหญ่ นอกจากนี้หากแล่นเรือมาทางแม่น้ำแม่กลองผ่านหน้าวัด จะเห็นรูปหล่อเหมือนจริง "หลวงพ่อคงองค์ใหญ่" ซึ่งเป็นพระเกจิแห่งลุ่มน้ำแม่กลองที่ชาวสมุทรสงครามเคารพนับถือเป็นอย่างมาก

- วัดปากน้ำ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 ตำบลแควอ้อม อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม วัดปากน้ำสันนิษฐานว่าสร้างขึ้นในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ภายในวัดมีสถานที่น่าสนใจหลายแห่ง ได้แก่ พระพุทธไสยาสน์ ตั้งอยู่หน้าวัด จุดเด่นของอาคารนี้อยู่ที่ซุ้มประตูและหน้าต่าง ซึ่งเป็นงานปูนปั้นประดับด้วยเศษเครื่องถ้วยของจีนเป็นรูปต่างๆ แต่ละซุ้มมีลายไม่ซ้ำกัน เป็นศิลปะผสมไทย-จีน, วิหารพระพุทธบาท ภายในประดิษฐานรอยพระพุทธบาทจำลองซ้อนกัน 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 พระพุทธรูปหลวงพ่อโตอายุกว่า 300 ปี พระอุโบสถสร้างด้วยหินอ่อนทั้งหลัง บานหน้าต่างและบานประตูเป็นไม้สักแกะสลักสุภาษิตสอนใจ ท่าน้ำของวัดเป็นอุทยานปลาตะเพียน

6) **การปศุสัตว์**

การเลี้ยงสัตว์ในจังหวัดสมุทรสงคราม มีลักษณะเป็นการเลี้ยงแบบรายย่อย หรือเป็นการเลี้ยงในครอบครัวเพื่อเสริมรายได้จากอาชีพด้านกสิกรรม และการประมง ปริมาณสัตว์ที่ไม่มากนัก เนื่องจากสภาพพื้นที่ของจังหวัดส่วนใหญ่เป็นคลองและร่องสวนชนิดของสัตว์ที่เลี้ยง โดยเฉพาะสัตว์ใหญ่ โคมีเลี้ยงกันในพื้นที่ทำนาของอำเภออัมพวา สุกร เลี้ยงกันมากในอำเภอบางคนที สำหรับสัตว์ปีกมีการเลี้ยงกระจายกันอยู่ทั่ว

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

ชนิดสัตว์	อำเภอ						รวม	
	บางคนที		เมืองสมุทรสงคราม		อัมพวา			
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
บางคนที	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 แลพระราชาคณะพระราชพิธีตักบาตรขนมเบื้องสืบทอดมาจนถึงปลายรัชสมัยรัชกาลที่ 5 แห่งราชวงศ์จักรี ในอดีตที่ผ่านมา วัดแก่นจันทร์เจริญ เป็นวัดเก่าแก่สร้างในปี พ.ศ.2350 เคยเป็นวัดร้างมาก่อน พระครูสุนธร สุตกิจ (หลวงปู่โห้) อดีตเจ้าอาวาสวัดบางพลับ ซึ่งเป็นที่นับถือของชาวบ้านได้บูรณะปรับปรุงซ่อมแซมวัดแก่นจันทร์เจริญแห่งนี้ และได้ฟื้นฟูประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทรายขึ้นอีกครั้ง ในสมัยก่อนการคมนาคมไม่สะดวก การสัญจรไปมาต้องใช้เดินเท้าและใช้เรือพายเป็นพาหนะ โดยทุกปีของวันขึ้น 8 ค่ำ เดือน 10

จะมีแม่ค้าพายเรือขนมครกมาขายให้กับผู้ที่มาทำบุญเงินที่แม่ค้าขายได้ทั้งหมดก็จะนำไปถวายวัด แต่ในปัจจุบันแม่ค้าเหล่านั้นได้หายไปหมดแล้ว ชาวบ้านจึงช่วยกันทำขนมครกโดยการซื้อเกลือ ซื้อถ่าน ซื้อข้าวสาร บ้างก็เก็บมะพร้าวจากสวนเพื่อนำมาทำขนมครกสำหรับใส่บาตรให้กับพระภิกษุสงฆ์ที่วัดแก่นจันทร์เจริญ เพื่อเป็นการสืบต่อวัฒนธรรมประเพณีตักบาตรขนมครกของตำบลบางพรมให้เป็นตำนานยืนยาวสืบทอดต่อไปยังชั่วลูกชั่วหลาน

- ความเชื่อเกี่ยวกับประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย

ประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย เป็นประเพณีที่จัดต่อเนื่องกันมาเป็นระยะเวลากว่า 100 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2449 สมัยที่หลวงปู่โห้ (พระครูสุนทรสุตกิจ) เป็นเจ้าอาวาส โดยมีชาวบ้าน พุทธศาสนิกชน นักเรียน อาจารย์ ร่วมแรงร่วมใจกันสืบทอดประเพณีที่ดีงามด้วยความศรัทธาและความเชื่อที่หลากหลาย จนกระทั่งถึงปัจจุบันมีความเชื่อกันว่า การตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย จะทำให้พบเนื้อคู่เหมือนขนมครกที่ต้องมี 2 ฝา เรียกกันว่าขนมฝาแฝด และมีความรักหวานชื่นเหมือนดังกับน้ำตาลทราย

- ความสำคัญของประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย

ประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย (ขนมฝาแฝด) หลวงปู่โห้ ภายหลังท่านได้รับสมณศักดิ์เป็นพระครูสุนทรสุตกิจ เป็นเจ้าอาวาสวัดแก่นจันทร์เจริญได้อนุรักษ์สืบสานประเพณีตักบาตรขนมครกในวันขึ้น 8 ค่ำ เดือน 10 ต่อมาพระครูวิมลสมุทรกิจ (หลวงพ่อบุญนาคหรือขาว) เจ้าคณะตำบลบางพรม เจ้าอาวาสวัดแก่นจันทร์เจริญ องค์ปัจจุบันมีความปรารถนาในการสืบต่อวัฒนธรรมประเพณีตักบาตรขนมครกของตำบลบางพรมให้เป็นตำนานยืนยาวสืบทอดต่อไปยังชั่วลูกชั่วหลานจึงได้มีการจัดให้มีการตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทรายขึ้นทุกๆปี ทำบุญตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย จัดขึ้นในวันขึ้น 8 ค่ำ เดือน 10 ของทุกปี ณ วัดแก่นจันทน์เจริญ ตำบลบางพรม อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภายในงานมีการจัดกิจกรรมต่างๆ มากมาย เช่น การแสดงระบำขนมครก การสาธิตขั้นตอนการทำขนมครกจากนักเรียน การแข่งขันการขูดมะพร้าวของเด็กและเยาวชน การแข่งขันเรือขนมครก เป็นต้น

- ลักษณะเด่นของประเพณีตักบาตรขนมครก-น้ำตาลทราย

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

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

- ประวัติความเป็นมาและความเชื่อ

จังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดที่มีแม่น้ำแม่กลองไหลผ่าน และลำคลองสำคัญหลายสาย ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชนมีความผูกพันกับแม่น้ำเป็นอย่างมาก ในอดีตชาวบ้านที่มีบ้านเรือนอยู่ริมแม่น้ำก็จะตักน้ำในแม่น้ำไว้ดื่มกินหรืออาบ เมื่อถึงประเพณีลอยกระทงจึงนับเป็นประเพณีที่ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ถือเป็นการขอขมาพระแม่คงคา และเพื่อเป็นความสุขทางใจและเป็นสิริมงคลแก่ตัวเอง จึงได้ปฏิบัติสืบต่อกันมาแต่โบราณ โดยนิยมนำเอาหยวกกล้วยมาหั่นเป็นท่อนยาวลอกเป็นกาบแล้วทำเป็นรอยหยักที่ริมทั้งสองข้างของกาบกล้วย เอาธูปจุ่มน้ำมันยางไว้กลางกระทง แล้วใส่กระจาดไปลอยแพสวยงามมาก กระทงลอยเป็นสายยาวในแม่น้ำแม่กลอง

- **ความสำคัญของประเพณีลอยกระทงกาบกล้วย**

จังหวัดสมุทรสงคราม ได้ฟื้นฟูประเพณีลอยกระทงกาบกล้วยที่ห่างหายไปกว่า 50 ปี ให้กลับคืนมาโดยชาวสมุทรสงครามกล่าวกันว่า ก่อนวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี หนุ่มสาวแต่ละหมู่บ้านจะรวมตัวกันเตรียมทำกระทงกาบกล้วย โดยนำวัสดุจากท้องถิ่น คือ ต้นกล้วยที่ออกเครือติดผลแก่แล้วมาใช้เป็นวัสดุในการทำกระทง และหาซื้อธูปที่ใช้บูชาพระห่อใหญ่ๆ นำมาจุ่มน้ำมันยาง จากนั้นนำธูปที่จุ่มน้ำมันยางมาคลี่ผึ่งแดดจนแห้ง ใช้เวลา 2-3 วัน นำเอาหยวกกล้วยมาหั่นเป็นท่อนยาวลอกเป็นกาบแล้วตัดเป็นท่อนๆความยาวพอประมาณ ใช้มีดปาดหัวท้ายกาบของกล้วยที่ตัดไว้ แล้วทำเป็นรอยหยักที่ริมทั้งสองข้างของกาบกล้วย อาจเพิ่มการแกะสลักที่เรียกว่า “แทงหยวก” ทำเป็นลวดลายที่สวยงามเพิ่มเติมเข้าไป เอาธูปที่จุ่มน้ำมันยางได้แล้วปักไว้กลางกระทงกาบกล้วยและเมื่อ ถึงค่ำของวันเพ็ญ เดือน 12 หนุ่มสาวก็จะแต่งตัวกันสวยงามนำกระทงกาบกล้วยใส่เรือพายมาที่แม่น้ำแม่กลองปล่อยลอยให้เป็นระยะ ตามแนวลำน้ำที่ไหลลงสู่ปากอ่าวแม่กลอง

- **สถานที่จัดงานประเพณีลอยกระทงกาบกล้วย**

ประเพณีลอยกระทงกาบกล้วยเมืองแม่กลอง สถานที่จัดงาน อุทยาน ร.2, วัดภุมรินกุฎีทอง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

- **ลักษณะเด่นของประเพณีลอยกระทงกาบกล้วย**

ประเพณีลอยกระทงกาบกล้วยเมืองแม่กลองให้เป็น 1 ในเมืองหลักของโครงการ “สีสันแห่งสายน้ำ มหกรรมลอยกระทง” ของ ททท. ด้วย ทำให้เกิดการประชาสัมพันธ์ไปอย่างกว้างขวางทั่วโลก รับรู้ถึงความเป็นภูมิปัญญาไทยในท้องถิ่นที่แฝงซึ่งนัยสำคัญแห่งภูมิปัญญาของความประหยัดเรียบง่าย ไม่ทำลายธรรมชาติ เมื่อกระทงกาบกล้วยนับแสนใบที่จุดธูปและปล่อยให้ลอยไปตามแนวลำน้ำจากอำเภออัมพวา ไหลลงสู่ปากอ่าวไทย แสงไฟของธูปจะลุกเป็นไฟให้ความสว่างไสวอย่างสวยงามอย่างช้าๆ ตามลำน้ำ ยิ่งปล่อยกระทง กาบกล้วยมากเท่าใด กระทงกาบกล้วยจะลอยเป็นแถวเป็นแนวในแม่น้ำอย่างสวยงาม

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

- ประวัติความเป็นมาและความเชื่อ

ประเพณีชักพระเป็นประเพณีที่สนิกชนและพุทธศาสนิกชนปฏิบัติสืบต่อกันมา สันนิษฐานว่าประเพณีนี้เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศอินเดีย ที่นิยมเอาเทวรูปออกแห่ในโอกาสต่างๆ ต่อมาพุทธศาสนิกชนได้นำเอาคติความเชื่อดังกล่าวมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความเชื่อทางพุทธศาสนา ประเพณีชักพระเล่ากันเป็นเชิงพุทธตำนานว่า หลังจากพระพุทธองค์ทรงกระทำยมกปาฏิหาริย์ปราบเดียรถีย์ ณ ป่ามะม่วง กรุงสาวัตถี แล้วได้เสร็จจำพรรษา ณ ดาวดึงส์เพื่อโปรดพุทธมารดา ซึ่งขณะนั้นทรงจุติเป็นมหามายาเทพ สถิตอยู่ ณ ดุสิตเทพพิภพตลอดพรรษา พระพุทธองค์ทรงประกาศพระคุณของมารดาแก่เทวสมาคมและแสดงพระอภิธรรมโปรดพุทธมารดา 7 คัมภีร์ จนพระมหามายาเทพและเทพยดา ถึงวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 อันเป็นวันสุดท้ายของพรรษา พระพุทธองค์ได้เสด็จกลับมนุษยโลกทางบันได ทิพย์ที่พระอินทร์นิมิตถวาย บันไดนี้ทอดจากภูเขาสิเนรุราชที่ตั้งสวรรค์ ชั้นดุสิตมายังประตูนครสังกัสสะ ประกอบด้วยบันไดทอง บันไดเงินและบันไดแก้ว บันไดทองนั้นสำหรับเทพยดา มาส่งเสด็จอยู่เบื้องขวาของพระพุทธองค์ บันไดเงินสำหรับพรหมมาส่งเสด็จอยู่เบื้องซ้ายของพระพุทธองค์ และบันได

แก้วสำหรับพระพุทธองค์อยู่ตรงกลาง เมื่อพระพุทธองค์เสด็จมาถึงประตูนครสังกัสสะตอนเช้าตรู่ของวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ซึ่งเป็นวันออกพรรษานั้น พุทธศาสนิกชนที่ทราบกำหนดการเสด็จกลับของพระพุทธองค์จากพระโมคคัลลานได้มารอรับเสด็จ อย่างเนืองแน่นพร้อมกับเตรียมภัตตาหารไปถวายด้วย แต่เนื่องจากพุทธศาสนิกชนที่มารอรับเสด็จมีเป็นจำนวนมากจึงไม่สามารถจะเข้าไปถวายภัตตาหารถึงพระพุทธองค์ได้ทั่วทุกคน จึงจำเป็นที่ต้องเอาภัตตาหารห่อใบไม้ส่งต่อๆ กันเข้าไปถวาย ส่วนคนที่อยู่ไกลออกไปมากๆจะส่งต่อๆกันก็ไม่ทันใจ จึงใช้วิธีห่อภัตตาหารด้วยใบไม้โยนไปบ้าง ปาบ้าง เข้าไปถวายโดยถือว่าเป็นการถวายที่ตั้งใจด้วยความบริสุทธิ์ด้วยแรงอธิษฐานและอภินิหารแห่งพระพุทธองค์ ภัตตาหารเหล่านั้นไปตกในบาตรของพระพุทธองค์ทั้งสิ้น เหตุนี้จึงเกิด ประเพณี “ห่อต้ม” “ห่อปัด” ขึ้น เพื่อเป็นการแสดงถึงความปิติยินดีที่พระพุทธองค์เสด็จกลับจากดาวดึงส์ พุทธศาสนิกชน ได้อัญเชิญพระพุทธองค์ขึ้นประทับบนบุษบกที่เตรียมไว้ แล้วแห่แหนกันไปยังที่ประทับของพระพุทธองค์ ครั้นเลยพุทธกาลมาแล้วและเมื่อมีพระพุทธรูปขึ้น พุทธศาสนิกชนจึงนำเอาพระพุทธรูปยกแห่แหนสมมติแทนพระพุทธองค์

- **ความเชื่อเกี่ยวกับประเพณีชักพระ**

ประเพณีชักพระเป็นประเพณีที่สืบสานกันมาช้านาน แรม 11 ค่ำ เดือน 12 ประเพณีแต่เดิม ในงานจะมีเรือแห่กระบวนพระพุทธรูปที่ศักดิ์สิทธิ์ที่สุดในจังหวัดไปตามแม่น้ำแล้วกลับมาที่วัด อัญเชิญพระพุทธรูปไว้บนพลับพลาหรือศาลาหน้าวัด รุ่งขึ้นมีการบำเพ็ญกุศลถวายผ้าป่ามาทางน้ำ ประเพณีชักพระจะจัดขึ้นที่วัดบางจะเกร็ง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนวัดที่อยู่ไกลจากตัวเมืองก็ยังนิยมแห่ไปทางน้ำตามแบบเดิม ส่วนการประเพณีการแข่งเรือก็ยังเหลืออยู่ไม่กี่วัด เช่น วัดพวงมาลัย วัดปทุมคณาวาส วัดปากง่าม วัดมอญ วัดบางจะเกร็ง วัดปากสมุทร วัดบางลี่ เป็นต้น

- **ลักษณะเด่นของประเพณีชักพระ**

ประเพณีชักพระ งานชักพระของจังหวัดสมุทรสงคราม เริ่มตั้งแต่วันแรม 11 ค่ำ เดือน 12 ประเพณีแต่เดิมในงานจะมีเรือแห่กระบวนพระพุทธรูปที่ศักดิ์สิทธิ์ที่สุดในจังหวัดไปตามแม่น้ำแล้วกลับมาที่วัด อัญเชิญพระพุทธรูปไว้บนพลับพลาหรือศาลาหน้าวัด รุ่งขึ้นมีการบำเพ็ญกุศลถวายผ้าป่าแด่พระในวัด แล้วมีการแข่งเรือ เรือที่เข้าแข่งขันมีรูปร่างต่างๆกัน เช่น หัวท้ายสำปั้น มาดยาว เป็ดยาว มีฝีพายนั่งประจำลำละหลายๆคน สุดแล้วแต่เรือนั้นจะยาวมากหรือยาวน้อย บางลำฝีพายนั่งประจำลำเป็นคู่ๆ นอกจากคนท้ายและหัวเรือเท่านั้นที่นั่งเดี่ยว ซึ่งแต่ละลำแต่งกายด้วยเสื้อผ้าสีสันต่างๆกัน บางลำชายล้วน บางลำหญิงล้วน บางลำก็ปนกัน เรือที่แข่งต้องจัดให้คนได้จำนวนพอกัน แข่งกันเป็นคู่ๆทีละคู่ และลำชนะจะต้องชิงธงเหลืองที่ปักไว้บนทุ่นหลักชัยได้ก่อน คนดูจะเห็นคนเรือคอยจ้องจะคว้าธงชัยไปตั้งแต่ไกล พอหัวเรือใกล้ทุ่นคนเรือกระโจนเข้าคว้าธงทันที ทางวัดจะจัดหารางวัลไว้ให้ ถ้ามีรางวัลมากก็ให้ทั้งลำชนะและลำแพ้ ของรางวัลก็มี สบู่ แป้ง น้ำมัน ผ้าเช็ดหน้า ขันน้ำ พานรอง ขนม ผลไม้ เป็นต้น

ปัจจุบันการแห่อัญเชิญพระพุทธรูปไปทางน้ำไม่สะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากเส้นทางการคมนาคมเปลี่ยนไป ถนนหนทางเจริญขึ้นและมีมากจึงสะดวกกว่าที่จะแห่ไปทางน้ำ บางวัดนิยมชักพระมาไว้ที่ศาลาหน้าวัดหรือที่พลับพลาเลย แล้วให้ประชาชนที่เลื่อมใสไปปิดทอง สรงน้ำพระ ทำบุญตามศรัทธา บางวัดก็อัญเชิญพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ในวัดของตนขึ้นไปประดิษฐานบนรถบรรทุกเล็กที่ประดับรถอย่างสวยงาม มีกระถางธูป กระถางน้ำมนต์ไปพร้อมเสร็จ แล้วแล่นช้าๆหยุดให้ประชาชนได้สรงน้ำปิดทองพระพุทธรูป อย่างทั่วถึงกัน อาทิ หลวงพ่อแก่นจันทร์ วัดป้อมแก้ว และหลวงพ่อแก่นจันทร์ วัดใหญ่

เป็นต้น บางวัดที่อยู่ไกลจากตัวเมืองก็ยังนิยมแห่ไปทางน้ำตามแบบเดิม ส่วนการแข่งเรือก็ยังเหลืออยู่เป็นประเพณีไม่กี่วัด เช่น วัดพวงมาลัย วัดประทุมคณาวาส วัดปากง่าม วัดมอญ วัดบางจะเกร็ง วัดปากสมุทร วัดบางลี่ เป็นต้น

เรือที่แข่งขันแบบเดิมดูเหมือนจะทำกันพอเป็นพิธีเท่านั้น การแข่งขันเรือที่สนุกสนานมากในปัจจุบันกลายเป็นเรือเครื่องประเภทเรือหางยาวเล็กแบบสองตอน เรือเครื่องขายหมู และ แข่งกันเป็นรายบุคคล เป็นที่สนุกสนานมาก นอกจากนี้ในบางวัดยังมีการแข่งขันแปลกๆอีก เช่น แข่งกระทะ คือ ให้คน นั่งแจวในกระทะเคี่ยวตาล แข่งกันว่าใครจะชนะ เป็นต้น

2.4) ประเพณีนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลอง (วัดบางกะพ้อม)

- ประวัติความเป็นมาและความเชื่อ

ประเพณีนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลอง พระพุทธบาทจำลองสี่รอยซึ่งเป็นองค์ประธานของวัด อยู่ภายในวิหารเป็นของโบราณเก่าแก่ มีศาลาไม้คลุมไว้ เป็นที่เคารพสักการะตามความเชื่อทางพระพุทธศาสนาว่า พระพุทธเจ้าสี่พระองค์ ได้เสด็จมาประทับรอยพระบาทซ้อนกันไว้ ได้แก่ พระพุทธเจ้า กุสันธะ พระโกนาคมนะ พระกัสสปะ และพระโคตมะ (พระพุทธเจ้า) มณฑปรอบพระพุทธบาททำด้วยไม้ทั้งหลัง ปิดทองสวยงามตระการตาหน้าบันวิหาร ประดับด้วยเครื่องลายครามสวยงามแพรวพราว ประตูทำด้วยไม้แกะสลักปิดทองสวยงาม เป็นศิลปะสมัยกรุงศรีอยุธยา

ประวัติภาพพระพุทธบาทที่ประดิษฐ์อยู่ ณ เมืองโยนก อีกตำนานหนึ่งกล่าวว่าได้อธิษฐานเหยียบไว้ในกลางสะดือทะเล หรือภาพพระพุทธบาทที่ประดิษฐ์อยู่ ณ ภูเขาสุวรรณบรรพต จังหวัดสระบุรี

- ความเชื่อและความสำคัญของประเพณีนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลอง

ประเพณีนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลอง เป็นการนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลองจะจัดขึ้นทุกปีในวันมาฆบูชา ประมาณเดือนมีนาคม รอยพระพุทธบาทจำลองที่วัดกะพ้อมมีอายุยาวนานถึง 200 ปีมาแล้วประเพณีนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลอง เป็นที่สักการะบูชาของพุทธศาสนิกชนทั่วไป ที่เคารพบูชาได้ร่วมกันจัดงานนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลองขึ้นทุกปี พุทธศาสนิกชนทั่วไปให้ความเคารพนับถือเป็นอย่างมาก ประเพณีนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลอง จะจัดขึ้นทุกปีในวันมาฆบูชา ประมาณเดือนมีนาคม เป็นประเพณีนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลองที่วัดต่างๆ เช่น วัดใหญ่ วัดบางกะพ้อม วัดปากน้ำ วัดบางน้อย เป็นต้น โดยเฉพาะที่วัดปากน้ำมีเป็นประจำทุกปี

- ลักษณะเด่นของประเพณีนมัสการรอยพระพุทธบาทจำลอง

รอยพระพุทธบาทจำลองที่วัดกะพ้อม มีอายุยาวนานถึง 200 ปีมาแล้วทางวัดได้บูรณะซ่อมแซมอยู่เสมอๆ ลักษณะเด่นของรอยพระพุทธบาทจำลองแห่งนี้คือ เป็นรอยพระพุทธบาทจำลองที่เป็นทรงนูนและช่วงส้นพระบาทเป็นลักษณะที่ไม่ได้ประทับรอยพระบาท มีความเป็นเอกลักษณ์และมีความสวยงามมาก

2.5) ประเพณีกฐินทางน้ำ จังหวัดสมุทรสงคราม (วัดภุมรินทร์กุฎีทอง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม)

- ประวัติความเป็นมา

กฐินหรือกฐินะนั้น มาจากชื่อไม้ชนิดหนึ่งเป็นอุปกรณ์สี่เหลี่ยม สำหรับขึงผ้าให้ตึง เพื่อเย็บทำเป็นจีวรแบบสมัยโบราณที่เครื่องเย็บปักถักร้อยยังไม่เกิดขึ้น และได้นำชื่อนั้นมาเรียกงานมหาบุญว่า “การทอดผ้ากฐิน” ในสมัยพุทธกาลภิกษุชาวเมืองปาฐา จำนวน 30 รูป ได้เดินทางจากเมืองปาฐาเพื่อมาเฝ้าพระพุทธเจ้า ณ พระเชตวันมหาวิหาร เมืองสาวัตถี แต่พอมาถึงเมืองสาเกตซึ่งอยู่ระหว่างเมืองปาฐากับเมืองสาวัตถี ก็เข้าเขตฤดูฝนเลยต้องพำนักจำพรรษาอยู่ที่นั่น เมื่อออกพรรษาแล้ว ก็รีบเดินทางต่อไปยังเมืองสาวัตถี ต้องกรำฝนทนแดดตลอดทาง สบงจีวรต่างชุ่มโชกไปด้วยน้ำฝนตามๆ กัน พระพุทธองค์ทรงเห็นความลำบากตรากตรำของภิกษุเหล่านั้น จึงเรียกประชุมภิกษุสงฆ์ แล้วตรัสอนุญาตตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา คือให้ภิกษุรับผ้ากฐินเสียก่อนจึงเข้าเฝ้า ทั้งนี้เพราะเหตุว่าแม้จะออกพรรษาแล้ว แต่ฝนก็ยังไม่ขาดเสียทีเดียว นางวิสาขามหาอุบาสิกา ได้รับพุทธานุญาตและได้ถวายผ้ากฐินเป็นคนแรก ตั้งแต่นั้นมาจึงมีการทอดผ้ากฐินจนถึงปัจจุบัน ด้วยความตรากตรำของภิกษุทั้ง 30 รูป จึงถือว่าได้อานิสงฆ์แรง กอปรกับผู้ที่ได้ถวายผ้ากฐินให้กับภิกษุเหล่านี้นับว่าได้ธำรงค์อัตลักษณ์แห่งพระพุทธศาสนาให้สืบไป นางวิสาขาจึงได้รับบุญใหญ่ให้รูปสวยรวยทรัพย์สืบไปทุกชาติเช่นกัน เมื่ออานิสงฆ์แห่งการทอดผ้ากฐินใหญ่ถึงเพียงนี้ ไม่แปลกใจเลยที่จะเห็นคนบ้านเมืองไกล ผู้เฒ่าผู้แก่ในต่างจังหวัดต่างให้ความสำคัญกับงานนี้ ผลของการทำบุญนั้นเชื่อว่า จะทำให้ หล่อ สวย รวย รูปทรัพย์นับอนันต์ในชาติหน้า กฐินทางน้ำ เป็นการทอดผ้ากฐินเหมือนทั่วๆ ไป แต่วิธีการนั้นต่างกันตรงที่ใช้การเดินทางทางน้ำ โดยการล่องเรือแทนการนั่งรถเจ้าภาพจะจัดเตรียมผ้าไตร สบง จีวรครบชุด ปัจจัย (เงิน) สำหรับกองกฐินที่ ญาติโยมร่วมบุญกันมาติดที่ไม้แล้วเสียบไปที่ต้นกล้วย เรียกกันว่า "ต้นกฐิน" พร้อมกลองยาว แตรวง และสาวน้อยสาวใหญ่ที่พร้อมจะนำบรรยากาศและสีสันงานบุญสนุกสนาน ร้องเล่นเต้นรำไปตามจังหวะดนตรี โดยมีความเชื่อว่าการรำหน้ากองบุญได้กุศลเกิดเป็นนางฟ้านางสวรรค์ในภพหน้า และที่ขาดไม่ได้ก็คือธงรูปจระเข้และนางมัจฉาล่องไปตามลำน้ำจนถึงท่าน้ำหน้าวัดที่จะรับกฐิน ตามตำนานกล่าวถึง "ธงรูปจระเข้" ไว้ว่า มีเศรษฐีผู้หนึ่งร่ำรวยมีเงินมากมาย แต่ตระหนี่ไม่ยอมใช้เงินที่หามา กลับขุดหลุมฝังสมบัติไว้ใต้ถุนบ้าน ครั้นตายกระทันหันยังไม่ได้สั่งเสียลูกเมีย ด้วยความหวงสมบัติก็กลับมาเกิดเป็นจระเข้วนเวียนว่ายน้ำตามเฝ้าสมบัติอยู่หน้าบ้าน นานวันน้ำเซาะตลิ่งจึงกลัวสมบัติสูญหายลงน้ำ แกจึงเข้าฝันภรรยาให้นำเงินมาทำกฐินเพื่อส่งผลบุญให้กับตนเพื่อจะได้ไปเกิดเป็นคน ภรรยาจึงจัดแห่ขบวนกฐิน จระเข้ว่ายน้ำตามขบวนกฐินแต่เกิดหมดแรงกลางทางและจมน้ำหายไป ภรรยาจึงทำธงรูปจระเข้ขึ้นแทนและทอดกฐินจนสำเร็จ ตั้งแต่นั้นมาธงรูปจระเข้จึงเป็นสัญลักษณ์ของการทอดกฐิน ส่วนธงรูปนางมัจฉานั้น ว่ากันว่าให้เป็นตัวแทนของจระเข้ตัวเมีย แต่ครั้นจะวาดเป็นจระเข้ก็คงมองได้ยากว่าตัวไหนตัวผู้ตัวไหนตัวเมีย จึงใช้รูปนางมัจฉาแทน และด้วยธงทั้งสองนี้จึงเป็นสัญลักษณ์ที่ถ้าปักไว้ที่วัดใดก็เป็นที่รู้กันว่าวัดนั้นได้รับกฐินไปแล้ว แต่ถ้ายังไม่มีก็สามารถรับกฐินในเวลานั้นได้ทันที หรือเรียกการทอดกฐินชนิดนี้ว่า “กฐินตกค้าง”

- ความเชื่อและความสำคัญเกี่ยวกับประเพณีกฐินทางน้ำ

ประเพณีกฐินทางน้ำ เป็นประเพณีการทำบุญของไทยมาตั้งแต่โบราณ และได้ถือปฏิบัติสืบต่อมากันมาในระยะเวลาที่กำหนดให้ในปีหนึ่งๆ เรียกว่า“กฐินบาล” เริ่มตั้งแต่วันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ถึงวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 จะทำก่อนหรือหลังจากวันนั้นไม่ได้ ซึ่งมีทั้งกฐินที่พระมหากษัตริย์ทรงบำเพ็ญพระราชกุศลไปจนถึงกฐินราษฎร จังหวัดสมุทรสงครามมีการสัญจรทางน้ำมาตั้งแต่สมัย

โบราณ มีวิถีชีวิตที่มีความผูกพันกับแม่น้ำแม่กลอง และวัดส่วนใหญ่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำ เมื่อประชาชนในชุมชนทำบุญก็จะใช้การสัญจรทางน้ำ เช่นการทำบุญตักบาตร การทอดกฐินทางน้ำมีการประดับประดาเรือให้สวยงามโดยจัดเป็นขบวนแห่ไปตามแม่น้ำ ซึ่งในปัจจุบันนี้ประเพณีนี้เริ่มสูญหายไป วัดภุมรินทร์กุฎีทองจึงได้ฟื้นฟูประเพณีนี้ให้คงอยู่สืบต่อไป

2.6) ประเพณีทำบุญกลางบ้าน (ชุมชนบ้านปากมาบ ตำบลบางแก้ว)

- ประวัติความเป็นมา

ประเพณีทำบุญกลางบ้านเป็นประเพณีโบราณที่สืบทอดกับมาแต่โบราณของชาวประมง เป็นความเชื่อในการเสี่ยงทายเรือสำเภาจำลอง (มีวิธีการทำโดยใช้โครงไม้แล้วใช้ผ้าดิบขึงและใช้แพเป็นฐาน) นำสิ่งของใส่ลงในเรือจำลองเช่น รูปปั้นดินเหนียวเป็นตัวคนใส่ลงไปเพื่อเป็นการปล่อยเคราะห์ ปล่อยโศกลงไปในทะเล มีอาหารคาว-หวาน น้ำ เป็นต้น แล้วอัญเชิญพ่อขุน (เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวประมงในแถบนั้นนับถือ) มากจากศาลบริเวณใกล้หมู่บ้าน มาตั้งไว้ให้ชาวบ้านในหมู่บ้านอธิษฐานขอในสิ่งที่อยากได้ เช่น ขอให้ทำการประมงจับสัตว์น้ำได้มาก ขอให้ไปออกทะเลแล้วกลับมาอย่างปลอดภัย ฯลฯ และถ้าได้ในสิ่งที่ขอก็จะจัดมหรสพฉลองในปีต่อไป

- ความสำคัญและความเชื่อเกี่ยวกับประเพณีทำบุญกลางบ้าน

ประเพณีดั้งเดิม งานทำบุญกลางบ้านนั้นมีมาแล้วนับร้อยปีและยังคงดำรงสืบทอดต่อๆ กันมาโดยตลอดในการทำบุญกลางบ้านนี้ ชาวบ้านในชุมชนบ้านปากมาบ ได้ช่วยกันจัดงานประจำปีทำบุญกลางบ้านและร่วมแรงร่วมใจในการทำเรือสำเภาจำลองเพื่อนำไปการเสี่ยงทายเรือสำเภาจำลองและประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อ ว่าเป็นสิริมงคลและร่มเย็นเป็นสุขสิ่งที่ได้จากการทำบุญกลางบ้านทางอ้อม คือ ความสามัคคี การช่วยเหลือกัน มีการไต่ถามสารทุกข์สุกดิบ และปัญหาต่างๆ ปรึกษาหารือช่วยกันแก้ไขประเพณีมีความเชื่อในการเสี่ยงทายเรือสำเภาจำลอง มีการเสี่ยงทายว่า ถ้าเรือจำลองลอยไปได้ด้วยดี ทำนายว่าปีนี้การทำมาหากินจะดี แต่ถ้าเรือล่มก็จะทำนายว่าปีนี้เศรษฐกิจไม่ดี และชาวบ้านร่วมกันปล่อยพันธุสัตว์น้ำด้วย หลังจากเสร็จพิธีก็จะอัญเชิญพ่อขุนไปตั้งไว้ที่ศาลตามเดิม ประเพณีนี้จัดขึ้นในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี ณ ชุมชนบ้านปากมาบ ตำบลบางแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

- ลักษณะเด่นของประเพณีทำบุญกลางบ้าน

ประเพณีทำบุญกลางบ้านในงานประเพณี จัดขึ้น 2 วัน วันแรกจะมีการละเล่นพื้นบ้านมากมาย ช่วงกลางคืนจะมีมหรสพของชาวบ้านที่ประสบผลสำเร็จตามคำขอจากพ่อขุนในปีที่แล้วจัดฉลองให้ วันที่สอง ชาวบ้านในแถบนั้นจะมาร่วมกันทำบุญตักบาตร แล้วจัดขบวนแห่พ่อขุนและเรือสำเภาจำลองลงเรือไปกลางทะเล ซึ่งชาวบ้านจะร่วมกันตั้งขบวนแห่พ่อขุนและเรือจำลองไปในทะเล ระหว่างทางมีการร้องรำทำเพลงกันอย่างสนุกสนาน เมื่อถึงกลางทะเลช่วยกันยกเรือสำเภาลงไปในทะเลและจากนั้นก็ทำการเสี่ยงทาย

2.7) ประเพณีของไทยทรงดำ

- ประวัติความเป็นมา

ครั้งอดีตพระเจ้ากรุงธนบุรี (พ.ศ. 2322) ได้กวาดต้อนไทยดำพร้อมลาวในเวียงจันทน์และเมืองพวนมาอยู่ที่ธนบุรี ต่อมารัชกาลที่ 3 ได้โปรดเกล้าฯ ให้ลาวเวียงอยู่ที่ จ.ราชบุรี ลาว

พวนอยู่ที่ธนบุรี และให้ไทยทรงดำไปตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนอยู่ที่จังหวัดเพชรบุรี และสืบลูกหลานมาเป็นไทยทรงดำเมืองเพชร ซึ่งตั้งบ้านเรือนกระจายอยู่ในเขตอำเภอเมือง บ้านแหลม บ้านลาด ท่ายาง หนองหญ้าปล้อง แต่ที่หนาแน่นที่สุดคือที่อำเภอเขาย้อย แถบบ้านห้วยช้าง, หนองปรง, หนองจิก, ทับคาง, ดอนทราย และหนองชุมพล

ชาวไทยทรงดำเป็นชนเผ่าไทยกลุ่มหนึ่งซึ่งมีถิ่นฐานดั้งเดิมอยู่บริเวณดินแดนสิบสองจุไทยในเวียดนามเหนือปัจจุบัน คนไทยมักเรียกพวกเขาว่า 'ลาวโซ่ง' หรือ 'ไทยโซ่ง' เนื่องจากอพยพผ่านมาทางประเทศลาว ซึ่งคำว่าโซ่งเป็นคำที่ถูกเรียกตามชุดแต่งกายเพราะนุ่งส่วงดำหรือกางเกงสีดำ (หรือที่เรียกกันว่าผ้าลายแตงโม) ปัจจุบันนิยมเรียกว่า “ไทยทรงดำ”

- **ความเชื่อของไทยทรงดำ**

ประเพณีไทยทรงดำ ชาวไทยทรงดำนับถือผีบรรพบุรุษ เพราะเชื่อว่าถ้าได้เซ่นผีแล้ว ผีจะมาปกป้องรักษาลูกหลานเครือญาติให้เกิดความสุขความเจริญจึงได้เชิญผีบรรพบุรุษมาไว้บนเรือนในห้องที่เรียกว่า "กะล้อห่อง"มุมหนึ่งของเสาบ้านจะเป็นที่เซ่นไหว้ผีทุกๆสิบวัน เรียกว่า ป้าดตง ในทุกๆปีชาวไทยทรงดำต้องมาประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อของชาวไทยทรงดำ ช่วงเช้าชาวไทยทรงดำทำบุญ ตักบาตร ทอดกฐิน ช่วงค่ำจะเป็นกิจกรรมการละเล่น ร้องรำ ทำเพลง และประกวดการแต่งกายของสาวๆแต่ละหมู่บ้านที่ส่งประกวด

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

ประเพณีไทยทรงดำ ปัจจุบันแม้อิทธิพลจากภายนอกจะเข้ามาครอบงำมากขึ้น ทำให้คนรุ่นใหม่ต้องปรับตัวไปตามยุคสมัย แต่ชาวไทยทรงดำยังคงดำเนินวิถีชีวิตที่เรียบง่ายและรักษาประเพณีเดิมไว้ได้อย่างเหนียวแน่น โดยเฉพาะการแต่งกาย อีกทั้งยังพยายามสืบทอดประเพณีวัฒนธรรมอันงดงามสู่ลูกหลานคนรุ่นใหม่ ไม่ให้ถูกกลืนไปตามกระแสวัฒนธรรมสมัยใหม่

- **ลักษณะเด่นของไทยทรงดำ**

ประเพณีไทยทรงดำ ชาวไทยทรงดำนิยมนุ่งห่มเสื้อผ้าด้วยสีดำ และใช้คำเรียกกางเกงที่สวมใส่ว่า "ซ่งหรือส้วง" จึงมีการเรียกชนชาติไทยทรงดำตามลักษณะเครื่องแต่งกายว่า "ไทยทรงดำ" สัญลักษณ์การแต่งกายของไทยทรงดำ จะเห็นชัดเจนว่า ใช้เสื้อแบบเดียวกัน ส่วนใหญ่จะใช้สีขาวและสีดำ ใช้สีอื่นเพียงให้สวยงาม ผู้หญิงมักจะนุ่งผ้าซิ่นลายแตงโม และมวยผมเกล้าไว้บนศรีษะ ซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างจากคนไทยหรือคนเชื้อสายอื่นๆ ทั่วไปในจังหวัดสมุทรสงครามมีชาวไทยทรงดำอาศัยอยู่ไม่มากนัก บริเวณวัดธรรมาวุธาราม และถือว่าเป็นวันปีใหม่ของชาวไทยทรงดำอีกด้วย ประเพณีไทยทรงดำจัดขึ้น ณ บริเวณวัดธรรมาวุธาราม (วัดบังปืน) อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม จะมีการแสดงถึงวัฒนธรรมประเพณีของชาวไทยทรงดำที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสงคราม, ราชบุรี, เพชรบุรี และชาวไทยทรงดำจังหวัดใกล้เคียง

2.8) ประเพณีแห่ธงตะขาบ (วัดมอญหรือวัดศรัทธาธรรม)

- ประวัติความเป็นมา

เมื่อสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสรู้พระอนุตรสัมมาสัมโพธิญาณแล้ว ทรงรำลึกถึงพระมารดาซึ่งดับขันธ์ขึ้นไปสู่ดาวดึงส์เทวโลก พระองค์ปรารถนาที่จะโปรดพุทธมารดาด้วยพระอภิธรรม ๗ คัมภีร์ ซึ่งเป็นธรรมชั้นสูง จึงเสด็จขึ้นไปจำพรรษาอยู่บนสวรรค์ชั้นดาวดึงส์และแสดงธรรมดังกล่าว จนพระมารดาได้สำเร็จพระโสดาปัตติผลเบื้องต้น เมื่อการแสดงพระธรรมเทศนาครบ ๓ เดือน (หนึ่งไตรมาส) พระมารดาบรรลุธรรมชั้นพรหมวิหารสุขากาโม ส่วนเทพทั้งหลายที่ได้มีโอกาสฟังธรรมในครั้งนี้ก็พาบรรลุโสดาปัตติผล เช่นกัน

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

นอกจากประชาชนจะนำอาหารไปใส่บาตรแล้ว ยังได้ทำการต้อนรับเฉลิมฉลองด้วยการปักธงรูปต่างๆ เป็นทิวแถว กล่าวโดยเฉพาะชนชาติมอญที่ใกล้กับประเทศอินเดียมากที่สุดนั้นได้ทำธงเป็นรูปตะขาบหรือเรียกว่า ธงตะขาบ (ภาษามอญ เรียกว่า อะลายเทียะกี) เล็กบ้าง ใหญ่บ้าง เป็นการต้อนรับสมเด็จพระผู้มีพระภาคเจ้า

- ความสำคัญความเชื่อเกี่ยวกับประเพณีแห่ธงตะขาบ

ประเพณีแห่ธงตะขาบ จากความเชื่อชาวมอญเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธอย่างเคร่งครัด สิ่งใดที่เป็นการกระทำเพื่อพุทธศาสนาแล้ว ชาวมอญจะต้อนรับเสมอดังเช่นธงตะขาบที่มีตำนานเล่าขานกันมาและเมื่อถึงเทศกาลตรุษสงกรานต์ ชาวมอญในหมู่บ้านจะช่วยกันทำธงตะขาบขึ้นแขวนบนยอดเสาที่ประดิษฐ์ด้วยตัวหงส์ จึงถือว่าเป็นการบูชาองค์สัมมาสัมพุทธเจ้านั่นเอง

ประเพณีแห่ธงตะขาบ ชาวมอญต้องการอนุรักษ์ประเพณีแห่ธงตะขาบ ชาวบ้านกำนัน และสมาชิกอบต. ได้ร่วมมือร่วมใจช่วยจัดงานแห่ธงตะขาบประจำปีขึ้น มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ เพื่อเป็นการอนุรักษ์ สืบสานประเพณีแห่ธงตะขาบไว้ให้รุ่นลูกรุ่นหลานได้กราบไหว้บูชา และมีความศรัทธาต่อประเพณีแห่ธงตะขาบ ซึ่งจะขึ้นในวันที่ 16 เมษายนของทุกปี

- ลักษณะเด่นของประเพณีแห่ธงตะขาบ

ประเพณีแห่ธงตะขาบปัจจุบันยังคงเหลือประเพณีแห่ธงตะขาบที่วัดศรัทธาธรรมที่เดียวในจังหวัดสมุทรสงครามเพราะชาวมอญ และส่วนราชการได้ช่วยกันอนุรักษ์ประเพณีนี้ไว้ให้คงอยู่ตลอดไป

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

พิธีกรรมความเชื่อของคนไทย

คนไทยเชื้อสายจีน ได้แก่ ไหว้เจ้าในเทศกาลตรุษจีน สารทจีนไหว้พระจันทร์ ไหว้เช็งเม้ง ไหว้ขนมจ้าง กินเจ ฯลฯ

คนไทยเชื้อสายมอญ ได้แก่ จออะโป (โกนผมไฟ) การทำศพ ฯลฯ

คนไทยเชื้อสายลาว (ไทยทรงดำ) ได้แก่ ประเพณีสืบสานวัฒนธรรมไทยทรงดำ ฯลฯ

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สมุทรสงครามมีสินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึกให้นักท่องเที่ยวได้ซื้อหาเป็นของฝากมากมาย เป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ มีผลไม้หลายชนิด ได้แก่ ลิ้นจี่ ส้มแก้ว องุ่น และส้มโอพันธุ์ขาวใหญ่ปลูกกันมากในเขตอำเภอบางคนที

น้ำตาลมะพร้าว บริเวณสองข้างทางสายแม่กลอง-บางแพ มีการทำน้ำตาลมะพร้าว เป็นอาชีพสำคัญอย่างหนึ่ง ในปัจจุบันเตาเคี่ยวน้ำตาลมะพร้าว ซึ่งนักท่องเที่ยวมักแวะชม ได้แก่ เตาตาหวาน เตาตาลดี และเตาไทยเดิม ในตอนเช้า ชาวบ้านจะปีนขึ้นไปเก็บน้ำหวาน จั่นมะพร้าว ซึ่งได้รองกระบอกไม้ไผ่ไว้ แล้วนำมาเคี่ยวในกระทะใบใหญ่จนแห้ง ช่วงเวลาที่มีการเคี่ยวน้ำตาล ตั้งแต่เวลาประมาณ 08.30-14.00 น. บางส่วนทำเป็นน้ำตาลสด ซึ่งเป็นเครื่องดื่มที่มีชื่อเสียงอีกอย่างหนึ่ง

กะปิคลองโคนเป็นกะปิที่ขึ้นชื่อที่สุดของจังหวัดสมุทรสงครามสามารถซื้อหาได้ทั่วไป นอกจากนั้นยังมีสินค้าประเภทอาหารทะเล มีจำหน่ายกันมากบริเวณดอนหอยหลอด ขนมจาก เกลือชนิดเม็ด และชนิดป่น

5) ร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ตลาดของดีแม่กลอง 69 กม. ที่ 69 ริมถนนพระราม 2 ตำบลบางขันแตก

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 เนื่องจากในฤดูน้ำหลากมีการพัดพาเอาตะกอนดินและธาตุอาหารที่มีความอุดมสมบูรณ์นับตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ มาถึงปากแม่น้ำและท้องทะเล เป็นแหล่งที่มาที่สำคัญของอาหารสัตว์น้ำในทะเลและแหล่งประมงที่ขึ้นชื่อ

2) ป่าไม้

จังหวัดสมุทรสงครามเคยเป็นจังหวัดที่อุดมสมบูรณ์ด้วยป่าไม้ชายเลนตลอดแนวฝั่งทะเลติด อ่าวไทย ระยะทาง 25.20 กิโลเมตร พื้นที่ป่าชายเลนดั้งเดิมอยู่บริเวณชายทะเลท้องที่อำเภอเมืองฯ และอำเภออัมพวามีเขตติดต่อกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดสมุทรสาครทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ อีกด้านหนึ่งติดกับพื้นที่ป่าชายเลนของจังหวัดเพชรบุรี ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้อีกด้านหนึ่ง มีแม่น้ำแม่กลองตัดผ่านกลาง แบ่งพื้นที่ป่าออกเป็น 2 ส่วน ส่วนหนึ่งอยู่ในท้องที่ตำบลบางแก้ว และตำบลบางจะเกร็ง อำเภอเมืองฯ อีกส่วนหนึ่งอยู่ท้องที่ตำบลแหลมใหญ่ 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 จังหวัดสมุทรสงครามได้ดาเนินการปลูกฟื้นฟูป่าชายเลนตามโครงการฟื้นฟูป่าชายเลนบนพื้นที่ นอกชายฝั่งทะเล ต.คลองโคน และพื้นที่หลังแนวไม้ไผ่ชะลอคลื่น ต.บางแก้ว อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม มาตั้งแต่ปี 2534 จนถึงปี 2558 ได้เนื้อที่ป่า 2,598 ไร่ 3 งาน ประมาณ ร้อยละ 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 เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่งอกจากสาธารณประโยชน์ชายทะเลดังกล่าว

2.3) ป่าชายเลนที่ปลูกขึ้นหลังแนวไม้ไผ่ชะลอคลื่น จังหวัดสมุทรสงครามได้มีโครงการปักไม้ไผ่ชะลอคลื่น เพื่อป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล พื้นที่ ต.บางแก้ว ต.บางจะเกร็ง และ ต.แหลมใหญ่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรสงคราม โดยเริ่มโครงการตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2553 และพื้นที่หลังแนวไม้ไผ่ได้ดำเนินการปลูกป่า ชายเลนเพื่อให้การป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งยั่งยืนหลังแนวไม้ไผ่ได้พังลง 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 จัดอยู่ในประเภทที่ 3 ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งน้ำที่มีคุณภาพพอใช้ สามารถใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคได้ โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำทั่วไปและการฆ่าเชื้อโรค และสามารถใช้เพื่อการเกษตรกรรมและการอุตสาหกรรม ยกเว้นสถานีปากน้ำแม่กลอง มีคุณภาพน้ำต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานประเภทที่ 3 ซึ่งพารามิเตอร์ที่มีปัญหา คือ ค่าแบคทีเรียกลุ่มฟีคอลโคลิฟอร์ม ปัจจุบันจังหวัดสมุทรสงคราม 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 และเมื่อประเมินโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพน้ำทะเลของกรม

ควบคุมมลพิษพบว่าคุณภาพน้ำทะเลสถานีดังกล่าวในช่วงฤดูแล้งและช่วงฤดูฝน 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 เพื่อการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและประเภทที่ 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 ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

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

เลื่อมใส ใจแจ้ง (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. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
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 การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะ ที่สำคัญดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดบริการเพียงจุดเดียว

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันทีโดยไม่ต้องรอรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์เศรษฐกิจ 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 ในกรณีที่มีเรื่องที่ติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติ 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 ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียว และเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวกประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไหร่ก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึก 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 หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนได้เอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความ

ช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ และการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยเรื่องสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีลักษณะของคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

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

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

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

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

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

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึงการให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

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

1. อัธยาศัยดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัย อันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิด และความรู้สึกที่ดี ท่าทาง ที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะ ก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มีมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีจะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการก็จะเกิดมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคง และเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน เอาใจใส่ สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ ความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่ สนใจงาน แล้วก็จะเพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจัง ในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้ว ก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการ ผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ และผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษหากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่อแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยามารยาทสุภาพ ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้การบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาทรู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงาน

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

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟังน้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจน และชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้การบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิ หรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจ รับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปัดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบ เฉื่อยแฉะ ย่อมมีลักษณะที่ทาให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการ เพราะจะเป็นผลให้การบริการล่าช้า ผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัย จะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างใดแล้ว 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)

เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะแต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการและองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation)

รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคมรวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงการจัดทำบริการสาธารณะ (อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559, หน้า 25-37)

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

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

1. บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ

เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพ ของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่าหรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีชั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น (1) การป้องกันประเทศ ภารกิจการป้องกันการรุกรานจากต่างประเทศ และความมั่นคงของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการทหาร (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ คือ การจัดระบบกระบวนการยุติธรรมและการควบคุมสังคม เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นกิจการที่คาบเกี่ยวกันทุกท้องถิ่น เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการคลัง การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อความเป็นเอกภาพและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กิจการเกี่ยวกับเงินตรา (4) หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เช่น ภารกิจในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกิจการด้านการทูต

2. บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ 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 หมายความถึงการที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ เนื่องจากเอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจและหน้าที่ของรัฐ

4.3 สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ (อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559, หน้า 25-37))

การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐบาลต้องพิจารณาการจัดทำบริการสาธารณะว่ามีภารกิจใดสามารถดำเนินการได้เอง ภารกิจใดควรมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แต่ต้องมอบอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หากมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปอาจจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจได้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และหากมีอำนาจหน้าที่น้อยเกินไปจะทำให้ประชาชนขาดโอกาสในการได้รับบริการ ดังนั้นหลักการจัดสรรอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหลักการดังนี้

1. หลักผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่น (the principle of local benefit)

เป็นการจัดทำบริการสาธารณะที่เกิดผลประโยชน์เฉพาะท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งไม่มีผลกระทบในทางลบต่อบุคคลในชุมชนอื่นหรือไม่มีผลล้นออก (spillover effects) การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นในระดับชุมชน เช่น เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ถ้าบริการสาธารณะประเภทใดต้องเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประชาชนหลายชุมชนไม่ควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมระดับชุมชน เพราะจะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนที่เกี่ยวข้องกัน จึงควรกำหนดให้เป็นกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือจัดทำในรูปแบบสหการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายๆแห่งร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะในพื้นที่ดำเนินการขนาดใหญ่หรือกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐบาล

2. หลักความรับผิดชอบทางการเมือง (the principle of political accountability)

การจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างสุด สามารถรับผิดชอบได้ตั้งแต่กระบวนการผลิต จำหน่าย หารายได้ การตรวจสอบได้เองทั้งหมดทุกกระบวนการควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของชุมชนในระดับล่างสุด แต่หากการจัดทำบริการสาธารณะใดๆที่ชุมชนแต่ละแห่งไม่สามารถรับผิดชอบได้ ควรให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไป

3. หลักประสิทธิภาพ (the principle of efficiency)

การจัดทำบริการสาธารณะใด ๆ ควรมีความประหยัด บริการสาธารณะขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำ หรือบางครั้งอาจจะไม่มีเลย ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะลักษณะนี้ จะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงจะเกิดการประหยัดมีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เหมาะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ แต่ถ้าเป็นชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ควรจะร่วมกันจัดการผลิตและบริการจึงจะเกิดการประหยัด บริการสาธารณะประเภทมีต้นทุนคงที่สูง แต่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กสามารถดำเนินการเองได้ เช่น สถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล การประปาชุมชน เป็นต้น

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (the principle of local capability)

แนวคิดที่สำคัญ คือ การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุดเป็นองค์กรในการจัดทำบริการสาธารณะก่อนเสมอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะจัดทำบริการสาธารณะเมื่อองค์กรระดับล่างไม่มีศักยภาพจะดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้แต่อาจเกิดปัญหากระทบต่อท้องถิ่นอื่น หรืออาจมีผลกระทบต่อสังคมในระดับประเทศ และทฤษฎีการบริหารถือว่าการแบ่งอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรระดับล่างจะทำให้องค์กรมีการบริหารคล่องตัว หรือสามารถตอบสนองความ

ต้องการของประชาชนได้รวดเร็วต่อเมื่อองค์กรระดับล่างมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับการกระจายอำนาจจากหน่วยงานระดับสูงเท่านั้น (อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559, หน้า 25-37))

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้มาบริหารจะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สิ่งที่บ่งชี้ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่สำคัญประการแรกที่เป็นคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ต้องศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและ ผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

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

น้ำลิน เทียมแก้ว (2558, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สถาบันวิจัยและพัฒนา (2557, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดี หรือความรู้สึกที่มีความสุขของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 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 หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไป 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 ร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

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 ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชั่นของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล)ที่มองเห็นหรือเข้าใจ(Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมาขึ้นไปอีก

Morse (1953, p. 27) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจ จะเกิดขึ้น

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

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

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

3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shelly (1975, pp. 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีว่าด้วย ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็น นามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความ พึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

Kotler and Armstrong (2002, pp. 100-101) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow’s theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด, 2550, หน้า 23) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านนี้ถือเป็นความ ต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร ยา เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย บุคคลโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ เพื่อแสวงหาสิ่งเหล่านี้ ตราบใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองบุคคลจะยังไม่สนใจความต้องการด้านอื่น แต่เมื่อใดก็ตามที่ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการด้านอื่นตามมา

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการด้านนี้ได้ รวมเอาความมั่นคงปลอดภัย ความรู้สึกที่ปราศจากการขู่เข็ญ คุกคาม ความวิตกกังวล เป็นต้น เมื่อบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลมักจะมีความวิตกกังวล หมกมุ่น แต่ถ้าเมื่อใดก็ตามที่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะยุติหรือเลิกที่จะหมกมุ่นกับความต้องการนี้

3. ความต้องการทางด้านความรัก (Affiliation of Social Needs) ความต้องการทางด้านนี้ ได้รวมเอามิตรภาพ ความรัก และการเป็นเจ้าของไว้ด้วย โดยทั่วไปเมื่อความต้องการในขั้นที่หนึ่งและขั้นที่สองได้รับการตอบสนอง บุคคลจะมีความต้องการทางด้านความรักตามมา และกรณีที่ไม่ได้รับการ ตองสนองมักจะมีปัญหาทางด้านจิตใจ รู้สึกถูกทอดทิ้ง รู้สึกเหงา ว้าเหว่ เปล่าเปลี่ยว

4. ความต้องการทางด้านชื่อเสียงหรือความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ (Esteem of Recognition Needs) ความต้องการนี้ได้รวมเอาความรู้สึกส่วนตัวในความสำเร็จ การตระหนัก หรือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น บุคคลใดมีความต้องการในเรื่องนี้ มักจะต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถ และถ้าทำให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถหรือประสบความสำเร็จในความต้องการอันนี้จะมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความสามารถและมีความเชื่อมั่นในตนเอง ถ้าไม่สามารถทำให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกหมกมุ่น ไม่สบายใจ และในที่สุดจะนำไปสู่ความรู้สึกท้อแท้ใจ

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการนี้เป็นความ ต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์หลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว โดยทั่วไปบุคคลที่บรรลุความต้องการนี้จะรู้สึกยอมรับตัวเองและคนอื่น จะพบความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น จะรู้สึกว่าตัวเองมีความไม่ลำเอียงเพิ่มขึ้นและมีความปรารถนาในเรื่องความสันโดษ

3.3 การวัดความพึงพอใจ

เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจ ภนิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสงดออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถามความคิดเห็น การใช้แบบสำรวจความรู้สึก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ปรัชญากร คิสาลัง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค และเพื่อประเมินผลการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชน ให้ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านบุคลากรกองช่างหรือส่วนโยธาด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านตรวจการจ้าง (หลังตรวจการจ้าง) รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึง

พอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความ พึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

นารีรัตน์ ชูอัชฌา (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสารดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จานวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็น ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ บริการคิดเป็นร้อยละ 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 และด้านความต่อเนื่องเป็น

ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .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 ปัจจัยด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เทศบาล ลำดับที่ 4 ปัจจัยด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ

ณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อันดับแรกคือ ด้านสาธารณสุข รองลงมาคือ ด้านการเมืองและการบริหาร ด้านสาธารณูปโภค ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ในภาพรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

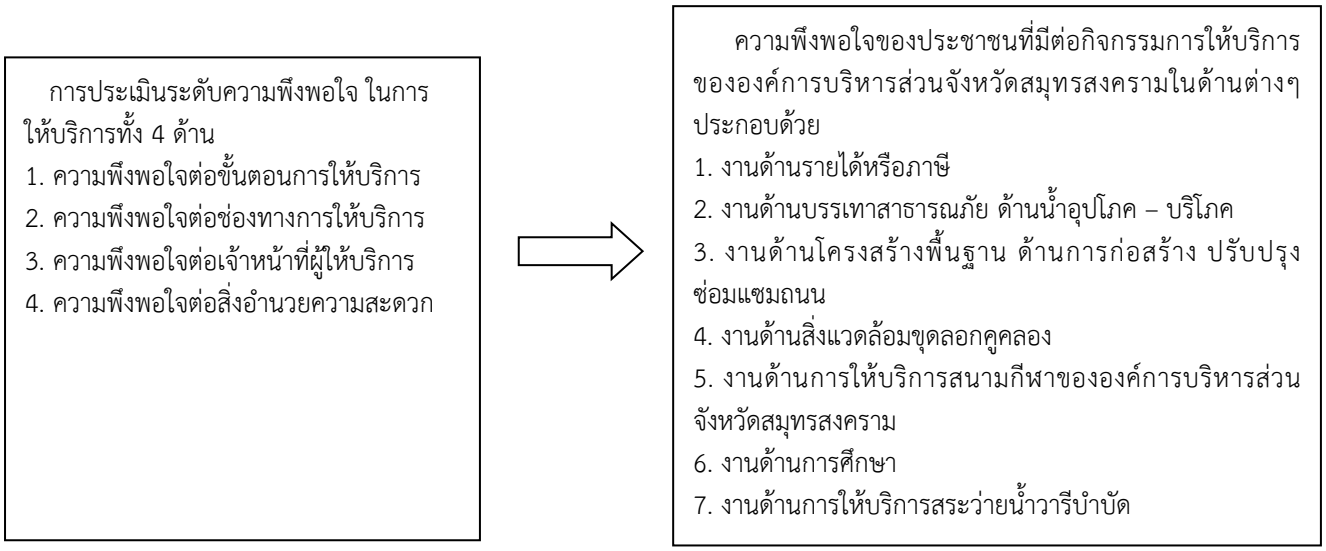
อุไร โต๊ะทอง (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ ผลการวิจัยพบว่า มุมมองด้านการเงิน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคามคิดเห็นของหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ด้านการทุจริต/ประพฤติมิชอบ/ในการบริหารการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง มุมมองด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร พบว่าความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนมุมมองส่วนผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร พบว่า ความคิดเห็นมุมมองผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการกับเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์และเทศบาลเมืองหัวหิน 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 ด้านการก่อสร้าง

ปรับปรุงซ่อมแซมถนน (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง (5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด โดยมีการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อคำถามจำนวน 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 ปรับปรุงซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง 5) งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 187,993 คน (รายงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม ปี 2567)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

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

สูตร $$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนของประชากร = 187,993 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 ระดับของลิเคิร์ท (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 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 ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อแนะนำ

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

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

5.1) ดร.สุพัตรา ยอดสุรางค์ อาจารย์ประจำวิทยาลัย

5.2) ดร.กัณณ์ศศิชา เนาว์เย็นผล อาจารย์ประจำวิทยาลัย

5.3) ดร.พลภัทร บริรักษ์ธนกุล อาจารย์ประจำวิทยาลัย

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.72 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

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 โดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (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. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง
6. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
7. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา
8. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด
9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพและการอยู่อาศัยในชุมชน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ภาพรวม)

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ภาพรวม)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	356	50.86
หญิง	344	49.14
รวม	**700**	**100.00**
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	242	34.57
21 – 40 ปี	222	31.71
41 – 60 ปี	141	20.14
61 ปีขึ้นไป	95	13.57
รวม	**700**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	30	4.29
ประถมศึกษา	134	19.14
มัธยมศึกษาตอนต้น	104	14.86
มัธยมศึกษาตอนปลาย	112	16.00
อนุปริญญา (ปวช./ปวส.)	119	17.00
ปริญญาตรี	157	22.43
สูงกว่าปริญญาตรี	44	6.29
รวม	**700**	**100.00**

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ภาพรวม)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	249	35.57
ต่ำกว่า 5,000 บาท	44	6.29
5,001 – 10,000 บาท	82	11.71
10,001 – 15,000 บาท	141	20.14
15,001 – 20,000 บาท	108	15.43
มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	76	10.86
รวม	**700**	**100.00**
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	80	11.43
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ	77	11.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์	57	8.14
รับจ้างทั่วไป	84	12.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	117	16.71
นักเรียน/นักศึกษา	230	32.86
ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน	52	7.43
อื่น ๆ	3	0.43
รวม	**700**	**100.00**
การอยู่อาศัยในชุมชน		
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	492	70.29
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	58	8.29
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	58	8.29
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	92	13.14
รวม	**700**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.86 เพศหญิง ร้อยละ 49.14

กลุ่มตัวอย่างมีอายุไม่เกิน 20 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.57 รองลงมาได้แก่ อายุ 21-40 ปี ร้อยละ 31.71 อายุ 41-60 ปี ร้อยละ 20.14 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13.57 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.43 รองลงมาได้แก่ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 19.14 ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ร้อยละ 17.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 16.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 14.86 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.29 และไม่ได้เรียน ร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มไม่มีรายได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.57 รองลงมาได้แก่ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.14 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 15.43 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 11.17 มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 10.86 และต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 6.29 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.86 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.71 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 12.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ

11.43 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 11.00 เกษตรกรรม/ กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ ร้อยละ 8.14 ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 7.43 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.43 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่อยู่อาศัยในชุมชนตั้งแต่เกิดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.29 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี ร้อยละ 13.14 และอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี – 5 ปี ร้อยละ 8.29 ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 8.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	50	50.00	54	54.00	45	45.00	52	52.00	43	43.00	54	54.00	58	58.00
หญิง	50	50.00	46	46.00	55	55.00	48	48.00	57	57.00	46	46.00	42	42.00
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 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนนเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง เป็นเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด เป็นเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

ตารางที่ 4.3 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ

อายุ	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.00	14	14.00	17	17.00	14	14.00	86	86.00	41	41.00	70	70.00
21 – 40 ปี	36	36.00	45	45.00	38	38.00	29	29.00	6	6.00	43	43.00	25	25.00
41 – 60 ปี	45	45.00	22	22.00	24	24.00	28	28.00	6	6.00	13	13.00	3	3.00
61 ปีขึ้นไป	19	19.00	19	19.00	21	21.00	29	29.00	2	2.00	3	3.00	2	2.00
รวม	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.3 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษีมีอายุ 41-60 ปี มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาได้แก่ อายุ 21-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคมีอายุ 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-60 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนนมีอายุ 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-60 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และอายุ 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-60 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และไม่เกิน 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีอายุไม่เกิน 20 ปี มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาได้แก่ อายุ 21-40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา มีอายุ 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาได้แก่ อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีอายุไม่เกิน 20 ปี มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาได้แก่ อายุ 21-40 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 41-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4.4 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	4	4.00	5	5.00	8	8.00	6	6.00	0	0.00	4	4.00	3	3.00
ประถมศึกษา	4	4.00	12	12.00	3	3.00	8	8.00	1	1.00	39	39.00	67	67.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	9.00	10	10.00	6	6.00	8	8.00	58	58.00	2	2.00	11	11.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	21	21.00	28	28.00	6	6.00	13	13.00	27	27.00	11	11.00	6	6.00
อนุปริญญา (ปวช./ปวส.)	34	34.00	12	12.00	23	23.00	35	35.00	0	0.00	12	12.00	3	3.00
ปริญญาตรี	23	23.00	29	29.00	38	38.00	21	21.00	9	9.00	27	27.00	10	10.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.00	4	4.00	16	16.00	9	9.00	5	5.00	5	5.00	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 4.4 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษี มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และไม่ได้เรียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ไม่ได้เรียน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ไม่ได้เรียน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และระดับประถมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิด

เป็นร้อยละ 8.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และไม่ได้เรียน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ไม่ได้เรียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และไม่ได้เรียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	0	0.00	30	30.00	34	34.00	17	17.00	63	63.00	30	30.00	75	75.00
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.00	1	1.00	12	12.00	5	5.00	18	18.00	4	4.00	0	0.00
5,001 – 10,000 บาท	20	20.00	12	12.00	10	10.00	14	14.00	4	4.00	11	11.00	11	11.00
10,001 – 15,000 บาท	26	26.00	33	33.00	16	16.00	27	27.00	1	1.00	33	33.00	5	5.00
15,001 – 20,000 บาท	20	20.00	16	16.00	20	20.00	21	21.00	7	7.00	19	19.00	5	5.00
มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	30	30.00	8	8.00	8	8.00	16	16.00	7	7.00	3	3.00	4	4.00
รวม	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**	**100**	**100.00**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.5 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานรายได้หรือภาษี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาได้แก่ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาได้แก่ ไม่มีรายได้ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รายได้ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน ไม่มีรายได้มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาได้แก่ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ไม่มีรายได้ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 รายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ไม่มีรายได้ มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาได้แก่ ไม่มีรายได้ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาทจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ไม่มีรายได้ มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาได้แก่ รายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และรายได้มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	11.00	11	11.00	14	14.00	21	21.00	5	5.00	14	14.00	4	4.00
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ	29	29.00	7	7.00	11	11.00	10	10.00	2	2.00	11	11.00	7	7.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์	14	14.00	7	7.00	9	9.00	16	16.00	1	1.00	5	5.00	5	5.00
รับจ้างทั่วไป	21	21.00	16	16.00	9	9.00	16	16.00	1	1.00	14	14.00	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	22.00	28	28.00	21	21.00	14	14.00	3	3.00	25	25.00	4	4.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00	18	18.00	16	16.00	11	11.00	83	83.00	31	31.00	71	71.00
ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน	3	3.00	12	12.00	20	20.00	11	11.00	4	4.00	0	0.00	2	2.00
อื่น ๆ	0	0.00	1	1.00	0	0.00	1	1.00	1	1.00	0	0.00	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 มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ มากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รับจ้างทั่วไป 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รับจ้างทั่วไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมถนน มีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมาได้แก่ ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์และรับจ้างทั่วไป อาชีพละ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมาได้แก่ เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์และรับจ้างทั่วไป อาชีพละ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน และนักเรียน/นักศึกษา อาชีพละ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาได้แก่ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ รับจ้างทั่วไปและอาชีพอื่น ๆ อาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาได้แก่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป อาชีพละ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และเกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาได้แก่ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระและรับจ้างทั่วไป อาชีพละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทและรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามการอยู่อาศัยในชุมชน

การอยู่อาศัยในชุมชน	งานบริการ													
	งานรายได้หรือภาษี		งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภคบริโภค		งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน		งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง		งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม		งานด้านการศึกษา		งานด้านบริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	81	81.00	92	92.00	77	77.00	46	46.00	61	61.00	61	61.00	74	74.00
ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี	11	11.00	0	0.00	8	8.00	19	19.00	2	2.00	5	5.00	13	13.00
อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	4	4.00	3	3.00	9	9.00	17	17.00	14	14.00	4	4.00	7	7.00
อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี	4	4.00	5	5.00	6	6.00	18	18.00	23	23.00	30	30.00	6	6.00
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 81 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาได้แก่ ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี และอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวนละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาได้แก่ เป็นคนอยู่ในชุมชนมานานมากกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน เป็นคนเป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาได้แก่ ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

6. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิดมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาได้แก่ อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน

คิดเป็นร้อยละ 30.00 ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

7. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาได้แก่ ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และอยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.82	มากที่สุด	96.40
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	มากที่สุด	96.00
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.86	มากที่สุด	97.20
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.86	มากที่สุด	97.20
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.83	มากที่สุด	96.60
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.83**	**มากที่สุด**	**96.60**
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ	4.77	มากที่สุด	95.40
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ	4.70	มากที่สุด	94.00
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.75	มากที่สุด	94.95
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.97	มากที่สุด	99.40
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.99	มากที่สุด	99.80
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.83**	**มากที่สุด**	**96.60**
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.87	มากที่สุด	97.40
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.94	มากที่สุด	98.80
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.95	มากที่สุด	99.00

ความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.98	มากที่สุด	99.60
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.93	มากที่สุด	98.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.93**	**มากที่สุด**	**98.60**
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ	4.92	มากที่สุด	98.40
4.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	4.86	มากที่สุด	97.20
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	97.60
4.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา	4.86	มากที่สุด	97.20
4.5 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.87**	**มากที่สุด**	**97.40**
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	**4.87**	**มากที่สุด**	**97.40**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ” และ “ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน”

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ”

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค

ความพึงพอใจต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.89	มากที่สุด	97.80
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.90	มากที่สุด	98.00
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.83	มากที่สุด	96.60
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.82	มากที่สุด	96.40
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจงอย่างชัดเจน	4.76	มากที่สุด	95.20
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.84**	**มากที่สุด**	**96.80**
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ	4.80	มากที่สุด	96.00
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ	4.92	มากที่สุด	98.40
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.90	มากที่สุด	98.00
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.82	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.86**	**มากที่สุด**	**97.20**
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.89	มากที่สุด	97.80
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.82	มากที่สุด	96.40
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.87	มากที่สุด	97.40
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.92	มากที่สุด	98.40
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.88	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.88**	**มากที่สุด**	**97.60**
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ	4.92	มากที่สุด	98.40
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน	4.88	มากที่สุด	97.60

ความพึงพอใจต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
4.3 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.88	มากที่สุด	97.60
4.4 มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
4.5 มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจ้งข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน	4.84	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.87**	**มากที่สุด**	**97.40**
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	**4.86**	**มากที่สุด**	**97.20**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ”

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ”

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน

ความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.99	มากที่สุด	99.80
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.92	มากที่สุด	98.40
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.86	มากที่สุด	97.20
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.91	มากที่สุด	98.20
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.82	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.90**	**มากที่สุด**	**98.00**
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ	4.74	มากที่สุด	94.80
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ	4.76	มากที่สุด	95.20
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	97.60
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.79	มากที่สุด	95.80
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.87	มากที่สุด	97.40
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.81**	**มากที่สุด**	**96.20**
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.94	มากที่สุด	98.80
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.89	มากที่สุด	97.80
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.91	มากที่สุด	98.20
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.82	มากที่สุด	96.40
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.86	มากที่สุด	97.20
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.88**	**มากที่สุด**	**97.60**
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ	4.84	มากที่สุด	96.80
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน	4.87	มากที่สุด	97.40
4.3 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.92	มากที่สุด	98.40

ความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
4.4 มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	4.87	มากที่สุด	97.40
4.5 มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจ้งข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน	4.88	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.88**	**มากที่สุด**	**97.60**
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	**4.87**	**มากที่สุด**	**97.40**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว”

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม”

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.11 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง

ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.92	มากที่สุด	98.40
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.89	มากที่สุด	97.80
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.92	มากที่สุด	98.40
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.98	มากที่สุด	99.60
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.93	มากที่สุด	98.60
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.93**	**มากที่สุด**	**98.60**
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ	4.90	มากที่สุด	98.00
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ	4.91	มากที่สุด	98.20
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.95	มากที่สุด	99.00
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.98	มากที่สุด	99.60
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.92**	**มากที่สุด**	**98.40**
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.91	มากที่สุด	98.20
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.88	มากที่สุด	97.60
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.96	มากที่สุด	99.20
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.89	มากที่สุด	97.80
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.89	มากที่สุด	97.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.91**	**มากที่สุด**	**98.20**
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ	4.92	มากที่สุด	98.40
4.2 มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน	4.88	มากที่สุด	97.60
4.3 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.93	มากที่สุด	98.60
4.4 มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ	4.87	มากที่สุด	97.40

ความพึงพอใจต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
4.5 มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจ้งข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน	4.87	มากที่สุด	97.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.89**	**มากที่สุด**	**97.80**
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการต่องานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง	**4.91**	**มากที่สุด**	**98.20**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว” และ “ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ”

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม”

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

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.12 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ความพึงพอใจต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.92	มากที่สุด	98.40
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.93	มากที่สุด	98.60
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.97	มากที่สุด	99.40
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.94	มากที่สุด	98.80
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.83	มากที่สุด	96.60
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.92**	**มากที่สุด**	**98.40**
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ	4.89	มากที่สุด	97.80
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ	4.90	มากที่สุด	98.00
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.87	มากที่สุด	97.40
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.93	มากที่สุด	98.60
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.91	มากที่สุด	98.20
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.90**	**มากที่สุด**	**98.00**
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.93	มากที่สุด	98.60
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.86	มากที่สุด	97.20
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.84	มากที่สุด	96.80
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.83	มากที่สุด	96.60
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.84	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.86**	**มากที่สุด**	**97.20**
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ	4.86	มากที่สุด	97.20

ความพึงพอใจต่องานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
4.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	4.83	มากที่สุด	96.60
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.80	มากที่สุด	96.00
4.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา	4.82	มากที่สุด	96.40
4.5 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.83**	**มากที่สุด**	**96.60**
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	**4.88**	**มากที่สุด**	**97.60**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ”

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ”

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

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ”

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.92	มากที่สุด	98.40
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.73	มากที่สุด	94.60
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.85	มากที่สุด	97.00
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.97	มากที่สุด	99.40
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 เฟสบุ๊ค ฯลฯ	4.89	มากที่สุด	97.80
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ	4.85	มากที่สุด	97.00
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	97.60
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.87	มากที่สุด	97.40
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.84	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.87**	**มากที่สุด**	**97.40**
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.92	มากที่สุด	98.40
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.80	มากที่สุด	96.00
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.87	มากที่สุด	97.40
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.95	มากที่สุด	99.00
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.88	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.88**	**มากที่สุด**	**97.60**
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ	4.83	มากที่สุด	96.60
4.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	4.83	มากที่สุด	96.60

ความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.89	มากที่สุด	97.80
4.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา	4.86	มากที่สุด	97.20
4.5 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.86**	**มากที่สุด**	**97.20**
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	**4.87**	**มากที่สุด**	**97.40**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน”

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ”

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ”

8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงในตารางที่ 4.14 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด

ความพึงพอใจต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.90	มากที่สุด	98.00
1.2 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.95	มากที่สุด	99.00
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.92	มากที่สุด	98.40
1.4 ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.90	มากที่สุด	98.00
1.5 กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน	4.91	มากที่สุด	98.20
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.92**	**มากที่สุด**	**98.40**
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	97.60
2.2 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ	4.85	มากที่สุด	97.00
2.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	4.83	มากที่สุด	96.60
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.88	มากที่สุด	97.60
2.5 มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน	4.90	มากที่สุด	98.00
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.87**	**มากที่สุด**	**97.40**
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.89	มากที่สุด	97.80
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น	4.91	มากที่สุด	98.20
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม	4.94	มากที่สุด	98.80
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว	4.96	มากที่สุด	99.20
3.5 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่	4.93	มากที่สุด	98.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.93**	**มากที่สุด**	**98.60**
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ	4.88	มากที่สุด	97.60
4.2 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	4.91	มากที่สุด	98.20

ความพึงพอใจต่องานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
4.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	4.94	มากที่สุด	98.80
4.4 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา	4.88	มากที่สุด	97.60
4.5 สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ	4.84	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.89**	**มากที่สุด**	**97.80**
สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	**4.90**	**มากที่สุด**	**98.00**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ”

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว”

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรื่องที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ “มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ”

9. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจ 7 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 4.15 และตารางที่ 4.16 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานการสำรวจความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานรายได้หรือภาษี	4.83	4.83	4.93	4.87
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.84	4.86	4.88	4.87
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	4.90	4.81	4.88	4.88
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง	4.93	4.92	4.91	4.89
5. งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	4.92	4.90	4.86	4.83
6. งานด้านการศึกษา	4.87	4.87	4.88	4.86
7. งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	4.92	4.87	4.93	4.89
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	**4.89**	**4.87**	**4.90**	**4.87**
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	**97.80**	**97.40**	**98.00**	**97.40**
ระดับความพึงพอใจ	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจทั้ง 7 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.89 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผลความพึงพอใจ
1. งานรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	มากที่สุด
2. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค	4.86	97.20	มากที่สุด
3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน	4.87	97.40	มากที่สุด
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง	4.91	98.20	มากที่สุด
5. งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม	4.88	97.60	มากที่สุด
6. งานด้านการศึกษา	4.87	97.40	มากที่สุด
7. งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด	4.90	98.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	**4.88**	**97.60**	**มากที่สุด**

ข้อมูลจากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจจำนวน 7 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 7 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

7. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

8. งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ 2568 ในงานบริการที่สำรวจ 7 งาน คือ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค บริโภค 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม 6) งานด้านการศึกษา และ 7) งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ บริการ 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) งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง จำนวน 100 คน 5) งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 100 คน 6) งานด้านการศึกษา จำนวน 100 คน และ 7) งานด้านบริการสระว่ายน้ำ วารีบำบัด จำนวน 100 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสงคราม ดำเนินการสำรวจในเดือนกันยายน-ตุลาคม 2568

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 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

1.2. ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

2.ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค พบว่าผู้รับบริการในงานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภคมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ

4.86 คะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40

3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.00

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.20

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60

4.งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.60

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.40

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.20

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.80

5.งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามพบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.40

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.00

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 96.60

6. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

6.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40

6.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40

6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.60

6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.20

7.งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านอธิบายได้ ดังนี้

7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.40

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.40

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 98.60

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 97.80

8.ระดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในงานที่สำรวจทั้ง 7 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

8.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80

8.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

8.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

8.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ 4.87 คิดเป็น ร้อยละ 97.40

9.ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 7 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 97.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานที่สำรวจจำนวน 7 งาน ดังนี้

9.1 งานรายได้หรือภาษี ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

9.2 งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค-บริโภค ในระดับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

9.3 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

9.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20

9.5 งานด้านบริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60

9.6 งานด้านการศึกษา ในระดับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40

9.7 งานด้านบริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ในระดับ 4.90 เป็นร้อยละ 98.00

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม” พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม งานบริการทั้ง 7 งาน ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นไปตามแนวนโยบายของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ที่เน้นการบริการและการอำนวยความสะดวก

ให้กับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องการบริการและการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาดังนี้

1 ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2 ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3 ควรพัฒนาด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีลักษณะพิเศษทางร่างกายที่มารับบริการ

4 ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

5 ควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง 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). **สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นารีรัตน์ ชูอัชฌา. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.** ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). ***การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557.*** มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). ***ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบณฑิต.*** สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2532). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (ครั้งที่ 6).** กรุงเทพฯ: สุรีริยาสาสน์การพิมพ์.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอรมีสท.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**. สงขลา: มหาวิทยาลับทักษิณ.

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสานักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม. (2564). **รายงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปี 2564.** สมุทรสงคราม: สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม.

ณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา. (2548). ***ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบลบางปลาม้า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี.*** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ***การวัดความพึงพอใจ.*** กรุงเทพฯ: แสงอักษร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2557). ***รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2557.*** เชียงใหม่: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2555). ***รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2555.*** นครสวรรค์: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ***พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542.*** กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). ***ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี.*** การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). ***ความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์.*** การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. (2548). ***ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.*** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ***ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.*** การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์บูรณาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

ศรีเมือง เพิกเฉย. (2547). ***ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล.*** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.

อุไร โต๊ะทอง. (2551). ***ประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ.*** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผ่องกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง, 6(1), 25-37.

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม จำนวน 7 งาน

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
(งานด้านรายได้หรือภาษี)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้ประเมินจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

3. โปรดตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงตามความเห็นของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางดำเนินการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2. 21 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 60 ปี ☐ 4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้เรียน ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 5. อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 3. 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4. 10,001 – 15,000 บาท
☐ 5. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ 3. เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ 7. ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
- ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
- ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
4. ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ					
2. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ					
2. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา					
5. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ					

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
(งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้ประเมินจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

3. โปรดตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงตามความเห็นของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางดำเนินการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2. 21 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 60 ปี ☐ 4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้เรียน ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 5. อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 3. 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4. 10,001 – 15,000 บาท
☐ 5. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ 3. เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ 7. ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
- ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
- ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
4. ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ					
2. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ					
2. มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน					
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ					
5. มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แจ้งข้อมูลข่าวสารและงานบริการอย่างชัดเจน					

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
(งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้ประเมินจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

3. โปรดตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงตามความเห็นของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางดำเนินการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2. 21 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 60 ปี ☐ 4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้เรียน ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 5. อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 3. 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4. 10,001 – 15,000 บาท
☐ 5. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ 3. เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ 7. ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
- ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
- ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
4. ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ					
2. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ					
2. มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน					
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ					
5. มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน แจ้งข้อมูลข่าวสารการดำเนินการอย่างชัดเจน					

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
(งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้ประเมินจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

3. โปรดตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงตามความเห็นของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางดำเนินการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2. 21 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 60 ปี ☐ 4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้เรียน ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 5. อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 3. 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4. 10,001 – 15,000 บาท
☐ 5. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ 3. เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ 7. ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
- ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
- ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
4. ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ					
2. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการจำนวนเพียงพอ					
2. มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน					
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในขณะดำเนินการ					
5. มีป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ แจ้งเตือน แจ้งข้อมูลข่าวสารการดำเนินการอย่างชัดเจน					

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
(งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้ประเมินจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

3. โปรดตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงตามความเห็นของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางดำเนินการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2. 21 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 60 ปี ☐ 4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้เรียน ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 5. อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 3. 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4. 10,001 – 15,000 บาท
☐ 5. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ 3. เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ 7. ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
- ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
- ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
4. ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ					
2. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ					
2. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา					
5. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ					

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
(งานด้านการศึกษา)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้ประเมินจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

3. โปรดตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงตามความเห็นของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางดำเนินการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2. 21 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 60 ปี ☐ 4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้เรียน ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 5. อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 3. 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4. 10,001 – 15,000 บาท
☐ 5. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ 3. เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ 7. ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
- ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
- ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
4. ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ					
2. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ					
2. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา					
5. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ					

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
(งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ สำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้ประเมินจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผย

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

3. โปรดตอบตามความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงตามความเห็นของท่านจะมีคุณค่ายิ่งทำให้ทราบข้อเท็จจริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริการ และผลของการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางดำเนินการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ถูกต้องของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2. 21 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 60 ปี ☐ 4. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้เรียน ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ 5. อนุปริญญา (ปวช./ปวส.) ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท
☐ 3. 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4. 10,001 – 15,000 บาท
☐ 5. 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

5. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- ☐ 3. เกษตรกรรม/กสิกรรม/ทำสวน/ทำนา/ปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ 7. ว่างงาน/แม่บ้าน/พ่อบ้าน
- ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. การอยู่อาศัยในชุมชน

- ☐ 1. เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด
- ☐ 2. ย้ายมาอยู่ในชุมชนนี้ไม่เกิน 1 ปี
- ☐ 3. อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี
- ☐ 4. อยู่ในชุมชนมานานกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว					
2. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ					
4. ความเป็นธรรมของการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. กรณีหากการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง ท่านได้รับคำชี้แจง อย่างชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการ ช่องทางการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค ฯลฯ					
2. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ อีเมล์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างชัดเจน เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เฟสบุ๊ค บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอ เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ					
5. มีช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบข้อสงสัย และให้คำอธิบายได้เข้าใจและตรงประเด็น					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างสะดวกและเพียงพอ					
2. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ การบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และคนชรา					
5. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด และสะดวกต่อการให้บริการ					

ภาคผนวก ข

เอกสารดำเนินโครงการ

ที่ สส ๕๑๐๒๑/๑๗๒๕ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ถนนเอกชัย สส ๗๕๐๐๐

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายละเอียดคุณลักษณะของพัสดุที่จะจ้าง และกำหนดราคากลาง ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตฯ และเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ และทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเรื่องความพึงพอใจ โดยการจ้างสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และเป็นสถาบัน ที่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับมีสาขาที่จัดให้มีการเรียนการสอนเกี่ยวกับงานจ้างบริการวิชาการภายในมหาวิทยาลัย และดำเนินการโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จึงมีความประสงค์ขอให้มหาวิทยาลัยฯ แจ้งเสนอราคาค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฯ ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามทราบภายในวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘ ราคากลางการจัดจ้างในครั้งนี้ ๑๘,๐๐๐.๐๐ บาท เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ในการนี้ หากทางวิทยาลัยฯ มีข้อสงสัยประการใดโปรดกรุณาติดต่อนางสาวสุพินยา ชื่นอุรา ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน โทรศัพท์ ๐๙๓-๒๔๕๙๘๘๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายเจษฎา ญาณประภาศิริ)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

กองพัสดุและทรัพย์สิน
ฝ่ายจัดหาพัสดุ
โทร./โทรสาร.๐-๓๔๗๑-๕๗๑๙
http://www.skm-pao.go.th

รายละเอียดคุณลักษณะของพัสดุที่จะจ้าง
และกำหนดราคากลาง (Term of Reference : TOR)
จัดจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง

๑. ความเป็นมา

ด้วยกองการเจ้าหน้าที่ ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงครามและได้ขออนุมัติจัดจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามบันทึกข้อความที่ สส ๕๑๐๒๙/๒๐๖ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘

๒. วัตุประสงค์

สำหรับประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๓. คุณสมบัติผู้ประสงค์จะเสนอราคา

เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล

๔. แบบรูปรายการ และคุณลักษณะเฉพาะ

รายละเอียดจัดจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	รายการพัสดุ และรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ	จำนวนที่ขอดำเนินการครั้งนี้	ราคาอ้างอิง* และราคาต่อหน่วย	หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ**	เหตุผลและความจำเป็นที่จะต้องซื้อหรือจ้าง
๑	จัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากประกาศบัญชีรายชื่อที่คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดจังหวัด สมุทรสงคราม เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๗ งาน ได้แก่ ๑. งานด้านรายได้หรือภาษี ๒. งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค ๓. งานด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน	๑ งาน	๑๘,๐๐๐ บาท ราคาจากใบสั่งจ้าง เลขที่ ๑๓๑/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๐ มิ.ย. ๖๗	เกณฑ์คุณภาพ	เพื่อให้ผ่านประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับที่	รายการพัสดุ และรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ	จำนวนที่ขอดำเนินการครั้งนี้	ราคาอ้างอิง* และราคาต่อหน่วย	หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ**	เหตุผลและความจำเป็นที่จะต้องซื้อหรือจ้าง
	๔. งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ๕. งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ๖. งานด้านการศึกษา ๗. งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด ในแต่ละงานต้องทำการประเมินในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกลุ่มตัวอย่างด้านละ ๑๐๐ คน ทั้งนี้ ขอให้มีเอกสารหรือหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดได้บรรลุผลตามข้อมูล				

๕. ระยะเวลาดำเนินการส่งมอบพัสดุ

กำหนดส่งมอบงานดังกล่าวภายใน วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

๖. วงเงินการจัดจ้าง

ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม เรื่องงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หน้า ๔๑ แผนงานบริหารงานทั่วไป งานบริหารทั่วไป งบดำเนินงาน ค่าใช้สอย ประเภทรายจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการ เพื่อจ่ายเป็นค่าจ้างเหมาบริการบุคคลภายนอก เช่น ค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินหรือพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กองการเจ้าหน้าที่ งบประมาณตั้งไว้ ๕๐,๐๐๐ บาท ขออนุมัติครั้งนี้ภายในวงเงิน ๑๘,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน)

๗. หลักเกณฑ์ในการพิจารณา

ใช้หลักเกณฑ์คุณภาพ พิจารณาตัดสินจากคุณภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานรัฐและวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญ

๘. วิธีการดำเนินการจัดหา

โดยวิธีเฉพาะเจาะจง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๑

๙. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้จัดทำรายละเอียดคุณลักษณะของพัสดุ

(ลงชื่อ).....ผู้จัดทำ

(นางสาววันวิสาข์ ทองอร่าม)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ที่ อว ๐๖๕๓.๑๙/๒๕๖๖

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถนนพุทธมณฑลสาย ๕ ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ตอบรับเป็นที่ปรึกษาโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ตามหนังสือ ที่ สส ๕๑๐๒๑/๑๗๑๕ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจำนวน ๗ งาน ได้แก่ ๑.งานด้านรายได้หรือภาษี ๒.งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค ๓.งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ๔.งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ๕.งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ๖.งานด้านการศึกษา ๗.งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด นั้น

บัดนี้ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ขอตอบรับการเป็นที่ปรึกษาโครงการดังกล่าว และขอเสนอราคาค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฯ เป็นจำนวนเงิน ๑๘,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน) มาพร้อมหนังสือฉบับนี้ โดยวิทยาลัยมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับโอกาสและความไว้วางใจจากท่านให้เป็นผู้ดำเนินงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์ /โทรสาร ๐ ๒๔๔๑ ๖๐๖๗

แบบใบเสนอราคา

เขียนที่ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
วันที่ ๒๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเสนอราคาค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
โดย อาจารย์ ดร.รพี ม่วงนนท์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
ตั้งอยู่เลขที่ ๙๖ หมู่ ๓ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....๐๙๙๔๐๐๐๑๕๓๐๖๖.....
ข้าพเจ้าได้รับทราบเงื่อนไข/ข้อตกลงของทางส่วนงานแล้ว จึงขอเสนอราคาตามรายการดังต่อไปนี้

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	หน่วยละ	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
๑	ศึกษาวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม **๑. สำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน ๗ งาน ได้แก่** ๑.๑ งานด้านรายได้หรือภาษี ๑.๒ งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค ๑.๓ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ๑.๔ งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ๑.๕ งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ๑.๖ งานด้านการศึกษา ๑.๗ งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด **หมายเหตุ** : กลุ่มตัวอย่างงานละ ๑๐๐ คน **๒.ประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่** ๒.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๒.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๑	-	๑๘,๐๐๐.-	
รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น (บาท)				๑๘,๐๐๐.-	

(.....หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน.....)

กำหนดส่งมอบภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘
กำหนดยืนราคาภายใน.....วัน

ลงชื่อ.....ผู้เสนอราคา
(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถนนพุทธมณฑล สาย ๕
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

หนังสือมอบอำนาจ

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘

หนังสือมอบอำนาจฉบับนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ตั้งอยู่เลขที่ ๙๖ หมู่ ๓ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดย รองศาสตราจารย์ อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ ตำแหน่ง อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ขอมอบอำนาจให้ ดร.รพี ม่วงนนท์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ตั้งอยู่เลขที่ ๙๖ หมู่ ๓ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการยื่นข้อเสนอ ประมาณราคาค่าใช้จ่าย ต่อรองราคา ยืนยันราคา การลงนามในสัญญาโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ พร้อมรับเงินค่าจ้างตามสัญญา และการดำเนินการใดๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามสัญญาในโครงการดังกล่าวจนสิ้นสุดโครงการฯ และให้มีอำนาจในการมอบอำนาจช่วงให้กับบุคคลอื่นกระทำการแทนในการดำเนินโครงการดังกล่าวด้วย

๒. **ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อ ๙.(๙.๖) แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ว่าด้วยวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ พ.ศ.๒๕๕๘ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ว่าด้วยวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ และประกาศวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการบริหารงานบริการวิชาการ พ.ศ. ๒๕๖๑**

ข้าพเจ้าขอรับรองว่ากิจการใดที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปตามหนังสือมอบอำนาจฉบับนี้แล้ว นั้น ข้าพเจ้าขอรับผิดชอบโดยถือเสมือนว่าข้าพเจ้าเป็นผู้กระทำเองทั้งสิ้นเพื่อเป็นหลักฐานข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญแล้ว

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(รองศาสตราจารย์ อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.อำนวย บุญรัตนไมตรี)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและเครือข่ายสัมพันธ์

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวสุกัญญา อินทนชิตจุ้ย)
หัวหน้าส่วนงานบริการวิชาการและเครือข่ายสัมพันธ์

ใบสั่งจ้าง

ผู้รับจ้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ใบสั่งจ้างเลขที่ ๑๖๖/๒๕๖๘

ที่อยู่ เลขที่ ๙๖ หมู่ ๓ วันที่ ๑๘ ส.ค. ๒๕๖๘

ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐ ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

โทรศัพท์ ๐๒๔๔๑๖๐๐๐ ต่อ ๒๑๖๕-๘ ที่อยู่ ถนนเอกชัย ตำบลแม่กลอง อำเภอเมืองสมุทรสงคราม

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี ๐๙๙๔๐๐๐๑๕๓๐๖๖ จังหวัดสมุทรสงคราม

โทรศัพท์ ๐๓๔๗๑๕๗๑๙

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้เสนอราคา ไว้ต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งได้รับราคาและตกลงจ้าง ตามรายการดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	ราคาต่อหน่วย (บาท)	จำนวนเงิน (บาท)
๑	จ้างสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รายละเอียดตามหนังสือวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ อว ๐๖๕๓.๑๙/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๒ หน้า	๑	งาน	๑๘,๐๐๐.๐๐	๑๘,๐๐๐.๐๐
(หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน)				รวมเป็นเงิน	๑๘,๐๐๐.๐๐
				ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๐.๐๐
				รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	๑๘,๐๐๐.๐๐

การสั่งจ้าง อยู่ภายใต้เงื่อนไขต่อไปนี้

๑. กำหนดส่งมอบภายใน - วัน นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับใบสั่งจ้าง

๒. ครบกำหนดส่งมอบวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

๓. สถานที่ส่งมอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ถนนเอกชัย

๔. ระยะเวลารับประกัน -

๕. สงวนสิทธิ์ค่าปรับกรณีส่งมอบเกินกำหนด โดยคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคางานจ้าง แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐.๐๐ บาท

ลงชื่อ ..... ผู้สั่งจ้าง
(นายเจษฎา ญาณประภาศิริ)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ลงชื่อ ..... ผู้รับจ้าง
(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

ผู้รับมอบอำนาจ

๖. ส่วนราชการสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับมอบถ้าปรากฏว่าสินค้านั้นมีลักษณะไม่ตรงตามรายการที่ระบุไว้ในใบสั่งจ้าง กรณีนี้ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเปลี่ยนใหม่ให้ถูกต้องตามใบสั่งจ้างทุกประการ

๗. การจ้างช่วง ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดหรือพันธะหน้าที่และผู้รับจ้างจะยังคงต้องรับผิดในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วง หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ กรณีผู้รับจ้างไปจ้างช่วงงานแต่บางส่วน โดยฝ่าฝืนความในวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐ (สิบ) ของวงเงินของงาน ที่จ้างช่วง ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

๘. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ หน่วยงานของรัฐสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาหรือข้อตกลงของคู่สัญญาเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

<u>หมายเหตุ :</u>

๑. การติดอากรแสตมป์ให้เป็นไปตามประมวลกฎหมายรัษฎากร หากต้องการให้ใบสั่งจ้างมีผลตามกฎหมาย

๒.ใบสั่งจ้างสั่งจ้างนี้อ้างอิงตามเลขที่โครงการ ๖๘๐๗๙๓๐๔๗๖๘ จ้างสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

ลงชื่อ.....ผู้สั่งจ้าง
(นายเจษฎา ญาณประภาศิริ)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

วันที่ ๑๘ ส.ค. ๒๕๖๘

ลงชื่อ.....ผู้รับใบสั่งจ้าง
(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

ผู้รับจ้าง

วันที่ ๑๘ ส.ค. ๒๕๖๘

เลขที่โครงการ ๖๘๐๗๙๓๐๔๗๖๘

เลขคุมสัญญา ๖๘๐๘๑๔๐๖๐๙๔๗

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างฯ เลขที่ ๑๖๖/๒๕๖๘
ลงวันที่ ๑๘ ส.ค. ๒๕๖๘ พ.ศ.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
เลขรับ 2941
วันที่ 25 ก.ค. 2568
เวลา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม
เลขรับ ๒๖๗๒
วันที่ ๒๕ ก.ค. ๒๕๖๘
กองพัฒนาและทรัพย์สิน

ที่ อว ๐๖๕๓.๑๙/๒๕๖๖

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ๑๖.๒๕
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถนนพุทธมณฑลสาย ๕ ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ตอบรับเป็นที่ปรึกษาโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ตามหนังสือ ที่ สส ๕๑๐๒๑/๑๗๑๕ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๘ เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจำนวน ๗ งาน ได้แก่ ๑.งานด้านรายได้หรือภาษี ๒.งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค ๓.งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนน ๔.งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ๕.งานด้านการให้บริการคมนาคมกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ๖.งานด้านการศึกษา ๗.งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำราชมงคล นั้น

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายเจษฎา ญาณประภาศิริ)
ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

บัดนี้ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ขอตอบรับการเป็นที่ปรึกษาโครงการดังกล่าว และขอเสนอราคาค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฯ เป็นจำนวนเงิน ๑๘,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน) มาพร้อมหนังสือฉบับนี้ โดยวิทยาลัยมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับโอกาสและความไว้วางใจจากท่านให้เป็นผู้ดำเนินงาน

ลงชื่อ.....
(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวขญาณุช แสงสว่าง)
หัวหน้าฝ่ายจัดหาพัสดุ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวสุพันยา ชื่นอุรา)

(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

เรียน ผู้อำนวยการกองพัสดุฯ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นางสาวเบญจมาศ เพ็งอุดม
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

มอบ ☐ ฝ่ายพัสดุ
☐ ฝ่ายทรัพย์สิน
เพื่อ ☑ ทราบ ☐ ถือปฏิบัติ
☐ ตรวจสอบ ☑ ดำเนินการ
☐ รวมเรื่อง ☐ อื่นๆ.....

.....

(นางลูกอินทร์ ใจจิตต์)
ผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์ /โทรสาร ๐ ๒๔๔๑ ๖๐๖๗

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของใบเสนอราคาที่ ๐๑๖/๒๕๖๘
ลงวันที่ ๑๘ สิ.ค. ๒๕๖๘ เดือน ..... พ.ศ. .....

ใบเสนอราคา

เขียนที่ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
วันที่ ๒๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง ขอเสนอราคาค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
โดย อาจารย์ ดร.รพี ม่วงนนท์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
ตั้งอยู่เลขที่ ๙๖ หมู่ ๓ ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....๐๙๙๔๐๐๐๑๕๓๐๖๖.....
ข้าพเจ้าได้รับทราบเงื่อนไข/ข้อตกลงของทางส่วนงานแล้ว จึงขอเสนอราคาตามรายการดังต่อไปนี้

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	หน่วยละ	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
๑	ศึกษาวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม **๑. สำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน ๗ งาน ได้แก่** ๑.๑ งานด้านรายได้หรือภาษี ๑.๒ งานด้านบรรเทาสาธารณภัย ด้านน้ำอุปโภค – บริโภค ๑.๓ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้าง ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ๑.๔ งานด้านสิ่งแวดล้อมขุดลอกคูคลอง ๑.๕ งานด้านการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ๑.๖ งานด้านการศึกษา ๑.๗ งานด้านการให้บริการสระว่ายน้ำวารีบำบัด **หมายเหตุ** : กลุ่มตัวอย่างงานละ ๑๐๐ คน **๒.ประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่** ๒.๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ๒.๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒.๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๑	-	๑๘,๐๐๐.-	
			รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น (บาท)	๑๘,๐๐๐.-	

ลงชื่อ.....ผู้ว่าจ้าง
(นายเฉลา ณาณประภาศิริ)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม

ลงชื่อ.....ผู้รับจ้าง
(ดร.รพี ม่วงนนท์)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวขัญญานช แสงสว่าง)
หัวหน้าฝ่ายจัดหาพัสดุ

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวสพิมยา ชื่นอุรา)

(.....หนึ่งหมื่นแปดพันบาทถ้วน.....)

กำหนดส่งมอบภายในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

กำหนดยืนราคาภายใน.....วัน

ลงชื่อ.....ผู้เสนอราคา
(.....ดร.รพี ม่วงนนท์.....)
ตำแหน่ง ...ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

ใช้สำหรับมอบอำนาจให้ ดร.รพี ม่วงนนท์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ เป็นผู้รับมอบอำนาจในการกระทำการแทนที่เกี่ยวกับการ
ยื่นข้อเสนอ ประมาณราคาค่าใช้จ่าย ต่อรองราคา ยืนยันราคา การลงนามในสัญญาโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 พร้อมรับเงินค่าจ้างตามสัญญา
และการดำเนินการใดๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามสัญญาในโครงการดังกล่าวจนสิ้นสุดโครงการฯ
และให้มีอำนาจในการมอบอำนาจช่วงให้กับบุคคลอื่นเป็นผู้ดำเนินการแทนในการดำเนินโครงการดังกล่าวด้วย

สำเนาถูกต้อง

(รองศาสตราจารย์ อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ใช้สำหรับรับมอบอำนาจในการดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 เท่านั้น

สำเนาถูกต้อง

ดร.รพี ม่วงนนท์

ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

เลขที่ 11/2568

ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ได้ขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา ประเภทนิติบุคคล หมายเลข 3307 ระดับ 1

สาขาพลังงาน สาขาอุตสาหกรรม สาขาการวิจัยและการประเมินผล

ออกให้ ณ วันที่ 13 มกราคม 2568

(นางชนันภรณ์ พิศิษฐวานิช)

รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี
เรื่อง แต่งตั้งอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ตามที่ได้มีพระราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้ง นายศิวะ วสุนธราภิวัฒก์ ให้ดำรงตำแหน่ง อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ต่อไปอีกวาระหนึ่ง ตั้งแต่วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๐ ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ซึ่งครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔ นั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เพื่อเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดี (ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์) เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔ ได้มีมติเห็นชอบให้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้ง นายอุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ ดำรงตำแหน่ง อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ แต่โดยที่ได้มีกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการแต่งตั้งอธิการบดีมหาวิทยาลัยดังกล่าว ซึ่งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมได้พิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเห็นว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้สมควรดำรงตำแหน่งอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแล้ว กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมจึงขอให้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งต่อไป และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งแล้ว

บัดนี้ ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งบุคคลดังกล่าว ให้ดำรงตำแหน่ง อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ตั้งแต่วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

รองนายกรัฐมนตรี

สำเนาถูกต้อง

(นายประธาน ผุดผ่อง)
อาลักษณ์ปฏิบัติการ

คำสั่งคณะกรรมการประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

ที่ ๐๐๓ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

โดยที่เป็นการสมควรแต่งตั้งผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ตามประกาศวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ เรื่อง รายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ผู้ได้รับการพิจารณาให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ คือ นายรพี ม่วงนนท์

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๑ และข้อ ๑๔ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ว่าด้วยวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และโดยมติคณะกรรมการประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ครั้งที่ ๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๔ จึงแต่งตั้ง นายรพี ม่วงนนท์ ให้ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ตามบัญชีรายละเอียดแนบท้ายนี้

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙

สั่ง ณ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ)
ประธานคณะกรรมการประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พระราชบัญญัติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

พ.ศ. ๒๕๔๘

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๘

เป็นปีที่ ๖๐ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลขึ้นแทนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า "พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘"

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ให้ยกเลิก

(๑) พระราชบัญญัติวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ. ๒๕๑๘

(๒) พระราชบัญญัติเปลี่ยนชื่อวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเป็นสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๓๒

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

"มหาวิทยาลัย" หมายความว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัตินี้

"สภามหาวิทยาลัย" หมายความว่า สภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัตินี้

"สภาวิชาการ" หมายความว่า สภาวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัตินี้

"สภาคณาจารย์และข้าราชการ" หมายความว่า สภาคณาจารย์และข้าราชการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัตินี้

"วิทยาเขต" หมายความว่า เขตการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มีคณะ สถาบัน สำนักวิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตั้งแต่สองส่วนราชการขึ้นไปตั้งอยู่ในเขตการศึกษานั้นตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

"รัฐมนตรี" หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๕ ให้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัตินี้ จำนวน ๙ แห่ง ดังนี้

(๑) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(๒) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

(๓) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

(๔) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

(๕) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

(๖) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

(๗) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

(๘) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

(๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่งตามวรรคหนึ่งเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

มาตรา ๖ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และมีอำนาจออกกฎกระทรวง และประกาศ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวง และประกาศนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑
บททั่วไป

มาตรา ๗ ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก

มาตรา ๘ มหาวิทยาลัยอาจแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

(๑) สำนักงานอธิการบดี

(๒) สำนักงานวิทยาเขต

(๓) บัณฑิตวิทยาลัย

(๔) คณะ

(๕) สถาบัน

(๖) สำนัก

(๗) วิทยาลัย

มหาวิทยาลัยอาจให้มีส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในมาตรา ๗ เป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยอีกได้

สำนักงานอธิการบดีและสำนักงานวิทยาเขต อาจแบ่งส่วนราชการเป็นกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

บัณฑิตวิทยาลัย อาจแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานคณบดี กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

คณะ อาจแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานคณบดี ภาควิชา กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาหรือกอง

สถาบัน สำนักหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ อาจแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานผู้อำนวยการ กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

วิทยาลัย อาจแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานผู้อำนวยการ ภาควิชา กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาหรือกอง

สำนักงานคณบดี สำนักงานผู้อำนวยการ ภาควิชา กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาหรือกอง อาจแบ่งส่วนราชการเป็นงานหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่างาน

มาตรา ๙ การจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกสำนักงานวิทยาเขต บัณฑิตวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้ทำเป็นกฎกระทรวง

การแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานคณบดี สำนักงานผู้อำนวยการ ภาควิชา กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาหรือกอง ให้ทำเป็นประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

การแบ่งส่วนราชการเป็นงานหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่างาน ให้ทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย

มาตรา ๑๐ ภายใต้วัตถุประสงค์ตามมาตรา ๗ มหาวิทยาลัยจะรับสถาบันการศึกษาชั้นสูงหรือสถาบันอื่นเข้าสมทบในมหาวิทยาลัยก็ได้ และมีอำนาจให้ปริญญา อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรชั้นหนึ่งชั้นใดแก่ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันสมทบนั้นได้

การรับเข้าสมทบหรือยกเลิกการสมทบซึ่งสถาบันการศึกษาชั้นสูงหรือสถาบันอื่น ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและประกาศในราชกิจจานุเบกษา

การควบคุมสถาบันการศึกษาชั้นสูงหรือสถาบันอื่นที่เข้าสมทบในมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๑๑ มหาวิทยาลัยจะปฏิเสธการรับผู้ใดเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย หรือยุติหรือชะลอการศึกษาของนักศึกษาผู้ใดด้วยเหตุเพียงว่าผู้นั้นขาดแคลนทุนทรัพย์เพื่อจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาต่าง ๆ แก่มหาวิทยาลัยมิได้

หลักเกณฑ์การพิจารณาว่านักศึกษาผู้ใดขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้เป็นไปตามระเบียบที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

มาตรา ๑๒ นอกจากเงินที่กำหนดไว้ในงบประมาณแผ่นดินมหาวิทยาลัยอาจมีรายได้ ดังนี้

(๑) เงินผลประโยชน์ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และค่าบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

(๒) รายได้หรือผลประโยชน์ที่ได้มาจากการใช้ที่ราชพัสดุซึ่งมหาวิทยาลัยปกครอง ดูแล หรือใช้ประโยชน์

(๓) เงินและทรัพย์สินซึ่งมีผู้อุทิศให้แก่มหาวิทยาลัย

(๔) รายได้หรือผลประโยชน์ที่ได้จากการลงทุนและจากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย

(๕) เงินอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเงินอุดหนุนอื่นที่มหาวิทยาลัยได้รับ

(๖) รายได้หรือผลประโยชน์อย่างอื่น

ให้มหาวิทยาลัยมีอำนาจในการปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้และจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ทั้งที่เป็นที่ราชพัสดุตามกฎหมายว่าด้วยที่ราชพัสดุและที่เป็นทรัพย์สินอื่น รวมทั้งจัดหารายได้จากการให้บริการ และการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาของส่วนราชการในมหาวิทยาลัย

รายได้และผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย เบี้ยปรับที่เกิดจากการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งเบี้ยปรับที่เกิดจากการผิดสัญญาลาศึกษา และเบี้ยปรับที่เกิดจากการผิดสัญญาการซื้อทรัพย์สินหรือสัญญาจ้างทำของที่ดำเนินการโดยใช้เงินงบประมาณ ไม่เป็นรายได้ที่ต้องนำส่งกระทรวงการคลังตามกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลังและกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

มาตรา ๑๓ บรรดาอสังหาริมทรัพย์ที่มหาวิทยาลัยได้มาโดยมีผู้อุทิศให้หรือได้มาโดยการซื้อหรือแลกเปลี่ยนจากรายได้ของมหาวิทยาลัยตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ไม่ถือเป็นที่ราชพัสดุและให้เป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๑๔ บรรดารายได้และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยจะต้องจัดการเพื่อประโยชน์ภายใต้วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยตามมาตรา ๗

เงินและทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้แก่มหาวิทยาลัยจะต้องจัดการตามเงื่อนไขที่ผู้อุทิศให้กำหนดไว้และต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย แต่ถ้ามีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขดังกล่าว มหาวิทยาลัยต้องได้รับความยินยอมจากผู้อุทิศให้หรือทายาท หากไม่มีทายาทหรือทายาทไม่ปรากฏ จะต้องได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย

หมวด ๒
การดำเนินการ

มาตรา ๑๕ ให้มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

(๑) นายกสภามหาวิทยาลัย ซึ่งจะได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้ง

(๒) กรรมการสภามหาวิทยาลัยโดยตำแหน่ง ได้แก่ อธิการบดีและประธานสภาคณาจารย์และข้าราชการ

(๓) กรรมการสภามหาวิทยาลัยจำนวนหกคน ซึ่งเลือกจากผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการวิทยาลัย และหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

(๔) กรรมการสภามหาวิทยาลัยจำนวนหกคน ซึ่งเลือกจากคณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยและข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาที่มิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งตาม (๓)

(๕) กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสิบสี่คน ซึ่งจะได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งจากบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย โดยคำแนะนำของนายกสภามหาวิทยาลัย และกรรมการสภามหาวิทยาลัยตาม (๒) (๓) และ (๔) ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวต้องมาจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมาย การงบประมาณและการเงิน การบริหารงานบุคคล การศึกษา เศรษฐศาสตร์ และสังคมศาสตร์ อย่างน้อยด้านละหนึ่งคน และด้านอื่น ๆ ตามที่สภามหาวิทยาลัยเห็นสมควร

ให้สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งรองอธิการบดีคนหนึ่ง ซึ่งมิใช่กรรมการสภามหาวิทยาลัยตาม (๓) เป็นเลขานุการสภามหาวิทยาลัยโดยคำแนะนำของอธิการบดี

ให้สภามหาวิทยาลัยเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิคนหนึ่งเป็นอุปนายกสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่แทนนายกสภามหาวิทยาลัยเมื่อนายกสภามหาวิทยาลัยไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือเมื่อไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัย

คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการได้มาซึ่งนายกสภามหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ คุณสมบัติของผู้เลือก ตลอดจนหลักเกณฑ์ และวิธีการเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยตาม (๓) และ (๔) ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๑๖ นายกสภามหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามมาตรา ๑๕ (๓) (๔) และ (๕) มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสามปี แต่จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งหรืออาจได้รับเลือกใหม่อีกได้

นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามวรรคหนึ่ง นายกสภามหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามมาตรา ๑๕ (๓) (๔) และ (๕) พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ขาดคุณสมบัติของการเป็นนายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยในประเภทนั้น

(๔) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

(๕) สภามหาวิทยาลัยมีมติให้ออกเพราะมีความประพฤติเสื่อมเสีย บกพร่องต่อหน้าที่หรือหย่อนความสามารถ

(๖) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๗) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

การพ้นจากตำแหน่งตาม (๕) ต้องมีคะแนนเสียงลงมติไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการสภามหาวิทยาลัยเท่าที่มีอยู่

ในกรณีที่ตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยว่างลง ไม่ว่าด้วยเหตุใดและยังมิได้ดำเนินการให้ได้มาซึ่งนายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภามหาวิทยาลัยประกอบด้วยกรรมการสภามหาวิทยาลัยเท่าที่มีอยู่

ในกรณีที่นายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามมาตรา ๑๕ (๓) (๔) หรือ (๕) พ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระ และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งหรือได้มีการเลือกผู้ดำรงตำแหน่งแทนแล้ว ให้ผู้ซึ่งได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้ง หรือได้รับเลือกอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของผู้ซึ่งตนแทน แต่ถ้าวาระการดำรงตำแหน่งเหลืออยู่น้อยกว่าเก้าสิบวัน จะไม่ดำเนินการให้มีผู้ดำรงตำแหน่งแทนก็ได้

ในกรณีที่นายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามมาตรา ๑๕ (๓) (๔) และ (๕) พ้นจากตำแหน่งตามวาระ แต่ยังมิได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งนายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิหรือยังมิได้เลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัย

อื่นขึ้นใหม่ ให้นายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยซึ่งพ้นจากตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะได้มีนายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยใหม่แล้ว

ให้มีการดำเนินการให้ได้มาซึ่งนายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยตามมาตรา ๑๕ (๓) (๔) และ (๕) ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ผู้นั้นพ้นจากตำแหน่ง

มาตรา ๑๗ สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจและหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย และโดยเฉพาะให้มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) วางนโยบาย และอนุมัติแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการศึกษา การส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

(๒) วางระเบียบ ออกข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย และอาจมอบให้ส่วนราชการใดในมหาวิทยาลัยเป็นผู้วางระเบียบ ออกข้อบังคับและประกาศสำหรับส่วนราชการนั้นเป็นเรื่อง ๆ ไปก็ได้

(๓) กำกับมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา

(๔) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

(๕) พิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(๖) พิจารณาการจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิก สำนักงานวิทยาเขต บัณฑิตวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ รวมทั้งการแบ่งส่วนราชการของส่วนราชการดังกล่าว

(๗) อนุมัติให้ปริญญา ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ประกาศนียบัตรบัณฑิต อนุปริญญา และประกาศนียบัตร

(๘) อนุมัติการรับสถาบันการศึกษาชั้นสูง และสถาบันอื่นเข้าสมทบ หรือการยกเลิกการสมทบ

(๙) พิจารณาเสนอเรื่องเพื่อทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งและถอดถอนนายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดี ศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์พิเศษ

(๑๐) แต่งตั้งและถอดถอนรองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการวิทยาลัย หรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ รองศาสตราจารย์พิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ และกรรมการสภาวิชาการ

(๑๑) อนุมัติงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

(๑๒) วางระเบียบและออกข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย และการจัดหารายได้ของมหาวิทยาลัย

(๑๓) พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษามอบหมาย

(๑๔) แต่งตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นในเรื่องหนึ่งเรื่องใด หรือเพื่อมอบหมายให้ปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดอันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย

(๑๕) พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องที่เกี่ยวกับกิจการของมหาวิทยาลัยตามที่อธิการบดีเสนอ และอาจมอบหมายให้อธิการบดีปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดอันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยก็ได้

(๑๖) ส่งเสริม สนับสนุน และแสวงหาวิธีการ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย

(๑๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการของมหาวิทยาลัยที่มิได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ

มาตรา ๑๘ การประชุมสภามหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๑๙ ให้มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีสภาวิชาการ ประกอบด้วย

(๑) อธิการบดี เป็นประธานสภาวิชาการ

(๒) รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นรองประธานสภาวิชาการ

(๓) กรรมการสภาวิชาการโดยตำแหน่ง ได้แก่ รองอธิการบดีประจำวิทยาเขต คณบดี ผู้อำนวยการสถาบันเพื่อการวิจัย และผู้อำนวยการวิทยาลัย ถ้ามี

(๔) กรรมการสภาวิชาการจำนวนหกคน ซึ่งเลือกจากคณาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัย

(๕) กรรมการสภาวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสิบคน ซึ่งแต่งตั้งจากบุคคลภายนอก โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย

คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการได้มาซึ่งกรรมการสภาวิชาการตาม (๔) และ (๕) ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาวิชาการ และอาจแต่งตั้งคณาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยอีกไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา ๒๐ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการสภาวิชาการ ตลอดจนการประชุมและการดำเนินงานของสภาวิชาการ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๒๑ สภาวิชาการมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) พิจารณาเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับหลักสูตร การเรียนการสอน การวิจัย การวัดผลการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษาเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

(๒) เสนอความเห็นเกี่ยวกับการรวมและการยกเลิกสาขาวิชาต่อสภามหาวิทยาลัย

(๓) เสนอความเห็นเกี่ยวกับการเปิดสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

(๔) พิจารณาเสนอความเห็นในเรื่องที่เกี่ยวกับวิชาการต่อสภามหาวิทยาลัย

(๕) ส่งเสริมการวิจัยและการบริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยและความต้องการของชุมชน

(๖) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเพื่อกระทำการใด ๆ อันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของสภาวิชาการ

มาตรา ๒๒ ให้มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีสภาคณาจารย์และข้าราชการ ประกอบด้วย ประธานสภาคณาจารย์และข้าราชการ และกรรมการสภาคณาจารย์และข้าราชการซึ่งเลือกจากคณาจารย์ประจำและข้าราชการของมหาวิทยาลัย

จำนวน คุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการได้มา วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของประธานสภาคณาจารย์และข้าราชการ และกรรมการสภาคณาจารย์และข้าราชการตามวรรคหนึ่ง ตลอดจนการประชุมและการดำเนินงานของสภาคณาจารย์และข้าราชการ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๒๓ สภาคณาจารย์และข้าราชการมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในกิจการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนามหาวิทยาลัยแก่อธิการบดีหรือสภามหาวิทยาลัย

(๒) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์และข้าราชการในการปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

(๓) พิทักษ์ผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่อธิการบดีหรือสภามหาวิทยาลัยมอบหมาย

(๔) เรียกประชุมคณาจารย์และข้าราชการเพื่อพิจารณากิจกรรมของมหาวิทยาลัย และนำเสนอความคิดเห็นต่อสภามหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

การปฏิบัติหน้าที่ของสภาคณาจารย์และข้าราชการถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการดำเนินการใด ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบย่อมได้รับความคุ้มครองและไม่เป็นเหตุในการดำเนินการทางวินัย

มาตรา ๒๔ ให้มีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง และอาจมีรองอธิการบดี หรือผู้ช่วยอธิการบดี หรือจะมีทั้งรองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดีตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่อธิการบดีมอบหมายก็ได้

มาตรา ๒๕ อธิการบดีนั้นจะทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งโดยการสรรหาตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยจากผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรของมหาวิทยาลัย

อธิการบดีมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี และจะทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งใหม่อีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันมิได้

นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามวรรคสอง อธิการบดีพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) ถูกลงโทษทางวินัยอย่างร้ายแรงหรือถูกสั่งให้ออกจากราชการ เพราะเหตุมีมลทินหรือมัวหมองในกรณีที่ถูกสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง

(๔) เป็นบุคคลล้มละลาย คนไร้ความสามารถ หรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

(๖) สภามหาวิทยาลัยให้พ้นจากตำแหน่ง เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ มติของสภามหาวิทยาลัยให้พ้นจากตำแหน่ง ต้องประกอบด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนกรรมการสภามหาวิทยาลัยทั้งหมด

รองอธิการบดี ให้สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งโดยคำแนะนำของอธิการบดีจากผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง

ผู้ช่วยอธิการบดี ให้อธิการบดีแต่งตั้งจากข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีคุณสมบัติตามมาตรา ๒๖ วรรคสอง และให้อธิการบดีมีอำนาจถอดถอนผู้ช่วยอธิการบดีด้วย

เมื่ออธิการบดีพ้นจากตำแหน่ง ให้รองอธิการบดีและผู้ช่วยอธิการบดี พ้นจากตำแหน่งด้วย

มาตรา ๒๖ อธิการบดีและรองอธิการบดี ต้องสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจากมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง และได้ทำการสอนหรือมีประสบการณ์ด้านการบริหารมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีในมหาวิทยาลัย หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง หรือเคยดำรงตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่าสามปี หรือดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ รวมทั้งมีคุณสมบัติอื่นและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยอธิการบดี ต้องสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจากมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง และได้ทำการสอนหรือมีประสบการณ์ด้านการบริหารมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปีในมหาวิทยาลัย หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นที่สภามหาวิทยาลัยรับรอง

มาตรา ๒๗ อธิการบดีมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) บริหารกิจการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการและของมหาวิทยาลัย รวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

(๒) บริหารบุคลากร การเงิน การพัสดุ สถานที่และทรัพย์สินอื่นของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการและของมหาวิทยาลัย

(๓) จัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแผนงาน รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

(๔) แต่งตั้งและถอดถอนผู้ช่วยอธิการบดี รองคณบดี รองผู้อำนวยการสถาบัน รองผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการวิทยาลัย รองหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาและอาจารย์พิเศษ

(๕) รายงานเกี่ยวกับกิจการและการดำเนินการของมหาวิทยาลัยต่อสภามหาวิทยาลัย

(๖) ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของสภาคณาจารย์และข้าราชการ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขต และส่งเสริมการพัฒนานักศึกษาและกิจการนักศึกษา

(๗) ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับชุมชน รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

(๘) เป็นผู้แทนมหาวิทยาลัยในกิจการทั่วไป

(๙) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย ตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมายหรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของอธิการบดี

มาตรา ๒๘ ในกรณีที่ผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้รองอธิการบดีเป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้ามีรองอธิการบดีหลายคน ให้รองอธิการบดีซึ่งอธิการบดีมอบหมายเป็นผู้รักษาราชการแทน ถ้าอธิการบดีมิได้มอบหมาย ให้รองอธิการบดีซึ่งมีอาวุโสสูงสุดเป็นผู้รักษาราชการแทน

ในกรณีที่ไม่มีผู้รักษาราชการแทนอธิการบดีตามความในวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่อาจปฏิบัติราชการได้ หรือไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี ให้สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เป็นผู้รักษาราชการแทนอธิการบดี

มาตรา ๒๙ ในวิทยาเขต ให้มีรองอธิการบดีคนหนึ่งซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งโดยคำแนะนำของอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการบริหารงานของวิทยาเขตให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่อธิการบดีมอบหมาย

มาตรา ๓๐ ในวิทยาเขต ให้มีคณะกรรมการประจำวิทยาเขตคณะหนึ่ง

องค์ประกอบ จำนวน คุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการได้มา วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการประจำวิทยาเขต ตลอดจนการประชุมของคณะกรรมการประจำวิทยาเขตและการจัดระบบบริหารงานในวิทยาเขต ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ต้องมีกรรมการที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งแต่งตั้งจากบุคคลภายนอกไม่น้อยกว่าหนึ่งในสาม

มาตรา ๓๑ คณะกรรมการประจำวิทยาเขตมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) ส่งเสริมให้วิทยาเขตดำเนินภารกิจให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และแผนพัฒนาตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

(๒) ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของวิทยาเขตแก่อธิการบดี

(๓) เสนอแนะการเปิดสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยในวิทยาเขตต่อสภาวิชาการ

(๔) ประสานงานระหว่างบัณฑิตวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะภายในวิทยาเขต

(๕) พิจารณาวางระเบียบหรือออกข้อบังคับอื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย

(๖) พิจารณาเสนอแผนพัฒนา แผนงาน และงบประมาณประจำปีและจัดทำรายงานผลการดำเนินกิจการของวิทยาเขตเสนอต่ออธิการบดี

(๗) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเพื่อกระทำการใด ๆ อันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการประจำวิทยาเขต

(๘) ปฏิบัติงานอื่นตามที่อธิการบดีมอบหมาย

มาตรา ๓๒ ในวิทยาเขต ให้มีคณะกรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขต ประกอบด้วย

(๑) ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขต

(๒) กรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขตโดยตำแหน่ง ได้แก่ รองอธิการบดีประจำวิทยาเขต คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และผู้อำนวยการวิทยาลัย ถ้ามี

(๓) กรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขตจำนวนสี่คน ซึ่งแต่งตั้งจากผู้แทนศิษย์เก่า จำนวนหนึ่งคน ผู้แทนผู้ปกครอง จำนวนหนึ่งคน และผู้แทนนักศึกษา จำนวนสองคน

(๔) กรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขตผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนเท่ากับจำนวนกรรมการตาม (๒) และ (๓) รวมกัน ซึ่งสภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ในสาขาวิชาต่าง ๆ ตามที่สภามหาวิทยาลัยเห็นสมควร ในจำนวนนี้ ให้แต่งตั้งจากบุคคลในเขตพื้นที่บริการการศึกษาของวิทยาเขตไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง

คุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการได้มา วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของประธานกรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขต และกรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขตตาม (๓) และ (๔) ตลอดจนการประชุมและการดำเนินงานของคณะกรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขต ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๓๓ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการวิทยาเขตมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่วิทยาเขตเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของวิทยาเขต

(๒) ส่งเสริมให้มีทุนการศึกษาแก่นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้มีโอกาสศึกษาในมหาวิทยาลัยอันเป็นการสนับสนุนความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา

(๓) ส่งเสริม และสนับสนุนการสร้างสัมพันธภาพและการเรียนรู้ระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษาและประชาชน

(๔) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเพื่อกระทำการใด ๆ ตาม (๑) (๒) และ (๓)

มาตรา ๓๔ ในบัณฑิตวิทยาลัย ให้มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของบัณฑิตวิทยาลัย และจะให้มีรองคณบดีตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่คณบดีมอบหมายก็ได้

คณบดีนั้น ให้สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งโดยการสรรหาตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยจากผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา ๒๖ วรรคสอง

รองคณบดีนั้น ให้อธิการบดีแต่งตั้งโดยคำแนะนำของคณบดีจากผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา ๒๖ วรรคสอง และให้อธิการบดีมีอำนาจถอดถอนรองคณบดีโดยคำแนะนำของคณบดี

วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งคณบดี ให้นำมาตรา ๒๕ วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรักษาราชการแทนคณบดี ให้นำมาตรา ๒๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

เมื่อคณบดีพ้นจากตำแหน่ง ให้รองคณบดีพ้นจากตำแหน่งด้วย

มาตรา ๓๕ ในบัณฑิตวิทยาลัย ให้มีคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยคณะหนึ่ง ประกอบด้วย คณบดีเป็นประธานกรรมการและกรรมการอื่นอีกจำนวนหนึ่ง

จำนวน คุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการได้มา อำนาจและหน้าที่ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย ตลอดจนการประชุมของคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยและการจัดระบบบริหารงานในบัณฑิตวิทยาลัย ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๓๖ ในคณะ ให้มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของคณะ และจะให้มีรองคณบดีตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่คณบดีมอบหมายก็ได้

คุณสมบัติ การแต่งตั้ง วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของคณบดีและรองคณบดีตามวรรคหนึ่ง และการรักษาราชการแทน ให้นำมาตรา ๓๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๓๗ ในคณะ ให้มีคณะกรรมการประจำคณะ ประกอบด้วย คณบดีเป็นประธานกรรมการ และกรรมการอื่นอีกจำนวนหนึ่ง

จำนวน คุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการได้มา วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการ ตลอดจนการประชุมของคณะกรรมการประจำคณะและการจัดระบบบริหารงานในคณะ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๓๘ คณะกรรมการประจำคณะมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) จัดทำแผนพัฒนาของคณะให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

(๒) พิจารณาวางระเบียบและออกข้อบังคับภายในคณะตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย

(๓) พิจารณากำหนดหลักสูตรและรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรสำหรับคณะเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

(๔) จัดการวัดผล ประเมินผล และควบคุมมาตรฐานการศึกษาของคณะ

(๕) ส่งเสริมงานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม งานทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และงานรักษาสิ่งแวดล้อม

(๖) ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของคณะ

(๗) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดอันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการประจำคณะ

(๘) ดำเนินการอื่นใดตามที่สภามหาวิทยาลัย สภาวิชาการ หรืออธิการบดีมอบหมาย

มาตรา ๓๙ ในกรณีที่มีการแบ่งภาควิชาหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาในคณะ ให้มีหัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของภาควิชาหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชา

หัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาให้อธิการบดีแต่งตั้งจากคณาจารย์ประจำ โดยการสรรหาตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยจากผู้มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับคณบดี และให้อธิการบดีมีอำนาจถอดถอนหัวหน้าภาควิชา หรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาโดยคำแนะนำของคณบดี

คุณสมบัติ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของหัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาตามวรรคสอง และการรักษาราชการแทน ให้นำมาตรา ๓๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๔๐ ในสถาบันหรือสำนัก ให้มีผู้อำนวยการสถาบันหรือผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของสถาบันหรือสำนัก แล้วแต่กรณี และจะให้มีรองผู้อำนวยการสถาบันหรือรองผู้อำนวยการสำนักตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่ผู้อำนวยการสถาบันหรือผู้อำนวยการสำนักมอบหมายก็ได้

คุณสมบัติ การแต่งตั้ง วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของผู้อำนวยการสถาบันหรือผู้อำนวยการสำนัก และรองผู้อำนวยการสถาบันหรือรองผู้อำนวยการสำนักตามวรรคหนึ่ง และการรักษาราชการแทน ให้นำมาตรา ๓๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๔๑ ในสถาบันหรือสำนัก ให้มีคณะกรรมการประจำสถาบันหรือสำนัก แล้วแต่กรณี

องค์ประกอบ จำนวน คุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการได้มา อำนาจและหน้าที่ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการประจำสถาบันหรือสำนัก ตลอดจนการประชุมของคณะกรรมการประจำสถาบันหรือคณะกรรมการประจำสำนัก และการจัดระบบบริหารงานในสถาบันหรือสำนัก ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๔๒ ในกรณีที่มหาวิทยาลัยมีวิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้มีผู้อำนวยการวิทยาลัยหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของวิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ แล้วแต่กรณี และจะให้มีรองผู้อำนวยการวิทยาลัยหรือรองหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบตามที่ผู้อำนวยการวิทยาลัยหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะมอบหมายก็ได้

คุณสมบัติ การแต่งตั้ง วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของผู้อำนวยการวิทยาลัย หรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ รวมทั้งผู้ดำรงตำแหน่งรองของตำแหน่งดังกล่าวตามวรรคหนึ่ง และการรักษาราชการแทนให้นำความในมาตรา ๓๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ในกรณีที่มีการแบ่งภาควิชา หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาในวิทยาลัย ให้นำความในมาตรา ๓๕ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๔๓ ในวิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้มีคณะกรรมการประจำวิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ แล้วแต่กรณี

องค์ประกอบ จำนวน คุณสมบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการได้มา อำนาจและหน้าที่ วาระการดำรงตำแหน่ง และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการประจำวิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตลอดจนการประชุมของคณะกรรมการประจำวิทยาลัยหรือคณะกรรมการประจำส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และการจัดระบบบริหารงานในวิทยาลัยหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๔๔ ผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ และหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ จะดำรงตำแหน่งดังกล่าวเกินหนึ่งตำแหน่งในขณะเดียวกันมิได้

ผู้ดำรงตำแหน่งตามวรรคหนึ่งจะรักษาราชการแทนตำแหน่งอื่นอีกหนึ่งตำแหน่งก็ได้ แต่ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

มาตรา ๔๕ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการในวิทยาเขต บัณฑิตวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย และภาควิชาหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะหรือภาควิชา อธิการบดีจะมอบอำนาจโดยทำเป็นหนังสือให้ผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะหรือภาควิชา ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีเฉพาะในราชการของส่วนราชการนั้นก็ได้

ให้ผู้ปฏิบัติราชการแทนตามวรรคหนึ่ง มีอำนาจและหน้าที่ตามที่อธิการบดีกำหนด

มาตรา ๔๖ ให้ผู้รักษาราชการแทนตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้มีอำนาจและหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ซึ่งตนแทน

ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี แต่งตั้งให้ผู้ดำรงตำแหน่งใดเป็นกรรมการหรือให้มีอำนาจและหน้าที่อย่างใด ให้ผู้รักษาราชการแทนทำหน้าที่กรรมการ หรือมีอำนาจและหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ดำรงตำแหน่งนั้นในระหว่างที่รักษาราชการแทนด้วย

หมวด ๓
ความร่วมมือด้านวิชาการและการใช้ทรัพยากร

มาตรา ๔๗ เพื่อประโยชน์ในความร่วมมือด้านวิชาการและการใช้ทรัพยากรร่วมกันของมหาวิทยาลัย ให้มีคณะกรรมการอธิการบดี ประกอบด้วย อธิการบดีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่งเป็นกรรมการ

ให้กรรมการตามวรรคหนึ่งเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ และเลือกกรรมการอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการ

การประชุมของคณะกรรมการอธิการบดี ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการอธิการบดีกำหนด

มาตรา ๔๘ ให้คณะกรรมการอธิการบดีมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การร่วมมือด้านวิชาการและการใช้ทรัพยากรร่วมกันของมหาวิทยาลัยต่อสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง

(๒) จัดให้มีข้อตกลงระหว่างมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับความร่วมมือทางวิชาการและการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการปฏิบัติภารกิจ โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง

(๓) จัดให้มีข้อตกลงระหว่างมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกับสถาบันอาชีวศึกษาทั้งที่เป็นของรัฐและเอกชน ในการให้ความร่วมมือด้านวิชาการและการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญา โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง

(๔) กำหนดแนวทางในการแสวงหาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกับชุมชน องค์กรเอกชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๕) แต่งตั้งคณะทำงานหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นในเรื่องหนึ่งเรื่องใด หรือเพื่อมอบหมายให้ปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดอันอยู่ในอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการอธิการบดี

หมวด ๔
ตำแหน่งทางวิชาการ

มาตรา ๔๙ คณาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยมีตำแหน่งทางวิชาการ ดังนี้

(๑) ศาสตราจารย์

(๒) รองศาสตราจารย์

(๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์

(๔) อาจารย์

คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการแต่งตั้งและถอดถอนคณาจารย์ประจำตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

ศาสตราจารย์นั้น จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งโดยคำแนะนำของสภามหาวิทยาลัย

มาตรา ๕๐ ศาสตราจารย์พิเศษนั้น จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งโดยคำแนะนำของสภามหาวิทยาลัยจากผู้ซึ่งมิได้เป็นคณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัย

คุณสมบัติและหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้งศาสตราจารย์พิเศษ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๕๑ ศาสตราจารย์ซึ่งมีความรู้ความสามารถและความชำนาญเป็นพิเศษ และพ้นจากตำแหน่งไปโดยไม่มีความผิด สภามหาวิทยาลัยอาจแต่งตั้งให้เป็นศาสตราจารย์เกียรติคุณในสาขาที่ศาสตราจารย์ผู้นั้นมีความเชี่ยวชาญเพื่อเป็นเกียรติยศได้

คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการแต่งตั้งศาสตราจารย์เกียรติคุณ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๕๒ สภามหาวิทยาลัยอาจแต่งตั้งผู้ซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสมและมิได้เป็นคณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยเป็นรองศาสตราจารย์พิเศษและผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษได้ โดยคำแนะนำของอธิการบดี

อธิการบดีอาจแต่งตั้งผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมและมิได้เป็นคณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยเป็นอาจารย์พิเศษโดยคำแนะนำของคณบดี ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ แล้วแต่กรณี

คุณสมบัติและหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้งรองศาสตราจารย์พิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษและอาจารย์พิเศษตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๕๓ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์พิเศษ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ รองศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์พิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ มีสิทธิใช้ตำแหน่งศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์พิเศษ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ รองศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์พิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หรือผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ แล้วแต่กรณี เป็นคำนำหน้านามเพื่อแสดงวิทยฐานะได้ตลอดไป

การใช้คำนำหน้านามตามความในวรรคหนึ่ง ให้ใช้อักษรย่อดังนี้

ศาสตราจารย์ ใช้อักษรย่อ ศ.

ศาสตราจารย์พิเศษ ใช้อักษรย่อ ศ. (พิเศษ)

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ใช้อักษรย่อ ศ. (เกียรติคุณ)

รองศาสตราจารย์ ใช้อักษรย่อ รศ.

รองศาสตราจารย์พิเศษ ใช้อักษรย่อ รศ. (พิเศษ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ใช้อักษรย่อ ผศ.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ใช้อักษรย่อ ผศ. (พิเศษ)

หมวด ๕
ปริญญาและเครื่องหมายวิทยฐานะ

มาตรา ๕๔ ปริญญามีสามชั้น คือ

ปริญญาเอก เรียกว่า ดุษฎีบัณฑิต ใช้อักษรย่อ ด.

ปริญญาโท เรียกว่า มหาบัณฑิต ใช้อักษรย่อ ม.

ปริญญาตรี เรียกว่า บัณฑิต ใช้อักษรย่อ บ.

มาตรา ๕๕ มหาวิทยาลัยมีอำนาจให้ปริญญาในสาขาวิชาที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย

การกำหนดให้สาขาวิชาใดมีปริญญาชั้นใด และจะใช้อักษรย่อสำหรับสาขาวิชานั้นอย่างไร ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

มาตรา ๕๖ สภามหาวิทยาลัยอาจออกข้อบังคับให้ผู้สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาตรีได้รับปริญญาเกียรตินิยมอันดับหนึ่ง หรือปริญญาเกียรตินิยมอันดับสองได้

มาตรา ๕๗ สภามหาวิทยาลัยอาจออกข้อบังคับให้มีประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ประกาศนียบัตรบัณฑิต อนุปริญญา และประกาศนียบัตรสำหรับสาขาวิชาใดได้ ดังนี้

(๑) ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ออกให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาหนึ่งสาขาวิชาใดภายหลังที่ได้รับปริญญาโทแล้ว

(๒) ประกาศนียบัตรบัณฑิต ออกให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาหนึ่งสาขาวิชาใดภายหลังที่ได้รับปริญญาตรีแล้ว

(๓) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร ออกให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรในสาขาวิชาหนึ่งสาขาวิชาใดก่อนถึงขั้นได้รับปริญญาตรี

(๔) ประกาศนียบัตร ออกให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาเฉพาะวิชา

มาตรา ๕๘ มหาวิทยาลัยมีอำนาจให้ปริญญากิตติมศักดิ์แก่บุคคลซึ่งสภามหาวิทยาลัยเห็นว่าทรงคุณวุฒิสมควรแก่ปริญญานั้น ๆ แต่จะให้ปริญญาดังกล่าวแก่คณาจารย์ประจำ ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย นายกสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยในขณะที่ดำรงตำแหน่งนั้นมิได้

ชั้น สาขาของปริญญากิตติมศักดิ์ และหลักเกณฑ์การให้ปริญญากิตติมศักดิ์ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๕๙ มหาวิทยาลัยอาจกำหนดให้มีครุยวิทยฐานะหรือเข็มวิทยฐานะเป็นเครื่องหมายแสดงวิทยฐานะของผู้ได้รับปริญญา ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ประกาศนียบัตรบัณฑิต อนุปริญญา และประกาศนียบัตร และอาจกำหนดให้มีครุยประจำตำแหน่งกรรมการสภามหาวิทยาลัยหรือคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยได้

การกำหนดลักษณะ ชนิด ประเภท และส่วนประกอบของครุยวิทยฐานะ เข็มวิทยฐานะ และครุยประจำตำแหน่งให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

ครุยวิทยฐานะ เข็มวิทยฐานะ และครุยประจำตำแหน่งจะใช้ในโอกาสใด โดยมีเงื่อนไขอย่างใด ให้เป็นไปตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

มาตรา ๖๐ สภามหาวิทยาลัยอาจกำหนดให้มีตรา เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย หรือส่วนราชการในมหาวิทยาลัยได้ โดยทำเป็นข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและประกาศในราชกิจจานุเบกษา

สภามหาวิทยาลัยอาจกำหนดให้มีเครื่องแบบ เครื่องหมาย หรือเครื่องแต่งกายนักศึกษาได้ โดยทำเป็นข้อบังคับของมหาวิทยาลัยและประกาศในราชกิจจานุเบกษา

หมวด ๖
บทกำหนดโทษ

มาตรา ๖๑ ผู้ใดใช้ตรา สัญลักษณ์ ครุยวิทยฐานะ เข็มวิทยฐานะ ครุยประจำตำแหน่ง เครื่องแบบ เครื่องหมาย หรือเครื่องแต่งกายนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยไม่มีสิทธิที่จะใช้หรือแสดงด้วยประการใด ๆ ว่าตนมีตำแหน่ง ปริญญา ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง ประกาศนียบัตรบัณฑิต อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรของมหาวิทยาลัย โดยที่ตนไม่มี ถ้าได้กระทำเพื่อให้บุคคลอื่นเชื่อว่าตนมีสิทธิที่จะใช้หรือมีตำแหน่ง หรือวิทยฐานะเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๖๒ ผู้ใด

(๑) ปลอม หรือทำเลียนแบบซึ่งตรา เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัยหรือส่วนราชการของมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะทำเป็นสีใด หรือทำด้วยวิธีใด ๆ

(๒) ใช้ตรา เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัยหรือส่วนราชการของมหาวิทยาลัยปลอม หรือซึ่งทำเลียนแบบ หรือ

(๓) ใช้ หรือทำให้ปรากฏซึ่งตรา เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัยหรือส่วนราชการของมหาวิทยาลัยที่วัตถุหรือสินค้าใด ๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัย

ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้กระทำความผิดตาม (๑) เป็นผู้กระทำความผิดตาม (๒) ด้วย ให้ลงโทษตาม (๒) แต่กระทงเดียว

ความผิดตาม (๓) เป็นความผิดอันยอมความได้

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๖๓ ให้โอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน หนี้สิน สิทธิ ภาระผูกพันทั้งปวง ข้าราชการ ลูกจ้าง อัตรากำลัง เงินงบประมาณ และรายได้ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการไปเป็นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่งตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ตามรายการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด โดยต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ให้ข้าราชการซึ่งโอนไปตามวรรคหนึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา โดยในระยะเริ่มแรกให้ข้าราชการดังกล่าวยังคงดำรงตำแหน่งและรับเงินเดือน ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์เช่นเดิมต่อไป จนกว่าจะได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา

มาตรา ๖๔ ให้ส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการซึ่งตราขึ้นตามข้อ ๒๓ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๒๑๖ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๑๕ ส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการซึ่งตราขึ้นตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ และส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการซึ่งตราขึ้นตามมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๓๔ ที่มีอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาคงมีอยู่ต่อไป จนกว่าจะมีการออกกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่งซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา ๖๕ ภายใต้บังคับมาตรา ๖๓ และมาตรา ๖๔ ให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตามมาตรา ๕ ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

(๑) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจังหวัดปทุมธานี และวิทยาเขตปทุมธานี

(๒) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประกอบด้วย วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ฯ วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ และวิทยาเขตพระนครใต้

(๓) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประกอบด้วย วิทยาเขตจักรพงษภูวนารถ วิทยาเขตอุเทนถวาย วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี วิทยาเขตจันทบุรี และคณะเกษตรศาสตร์ บางพระ จังหวัดชลบุรี

(๔) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพณิชยการพระนคร วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ

(๕) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย วิทยาเขตเพาะช่าง วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ วิทยาเขตศาลายา และวิทยาเขตวังไกลกังวล

(๖) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประกอบด้วย วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ วิทยาเขตน่าน วิทยาเขตลำปาง วิทยาเขตเชียงราย วิทยาเขตตาก วิทยาเขตพิษณุโลก และสถาบันวิจัยและฝึกอบรมการเกษตรลำปาง

(๗) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประกอบด้วย วิทยาเขตภาคใต้ จังหวัดสงขลา วิทยาเขตนครศรีธรรมราช วิทยาเขตศรีวิชัย จังหวัดนครศรีธรรมราช คณะเกษตรศาสตร์ นครศรีธรรมราช และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง จังหวัดตรัง

(๘) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย วิทยาเขตนนทบุรี วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา หันตรา และวิทยาเขตสุพรรณบุรี

(๙) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วย วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมา วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตกาฬสินธุ์ วิทยาเขตสกลนคร และสถาบันวิจัยและฝึกอบรมการเกษตรสกลนคร

ให้สภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกำหนดที่ตั้งของสำนักงานอธิการบดี โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

มาตรา ๖๖ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งนายกสภาสถาบัน อุปนายกสภาสถาบัน และกรรมการสภาสถาบันของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ปฏิบัติหน้าที่นายกสภามหาวิทยาลัย อุปนายกสภามหาวิทยาลัย และกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่งตามพระราชบัญญัตินี้ต่อไป จนกว่าจะได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้งนายกสภามหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ และมีการเลือกกรรมการสภามหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่ง แล้วแต่กรณี ตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา ๖๗ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าภาควิชาของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา รักษาการในตำแหน่งต่อไปจนกว่าจะมีการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวขึ้นใหม่ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ให้ผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดี รองคณบดี รองผู้อำนวยการสถาบัน และรองผู้อำนวยการสำนักของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา รักษาการในตำแหน่งต่อไปจนกว่าผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบันและผู้อำนวยการสำนักตามวรรคหนึ่งจะพ้นจากตำแหน่ง

มาตรา ๖๘ การนับวาระการดำรงตำแหน่งของอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าภาควิชา ให้นับวาระการดำรงตำแหน่งตามพระราชบัญญัตินี้เป็นวาระแรก

มาตรา ๖๙ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการและกรรมการในคณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการประจำสถาบัน และคณะกรรมการประจำสำนักของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา คงปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะได้มีคณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการประจำสถาบัน และคณะกรรมการประจำสำนักตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา ๗๐ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการวิทยาเขตตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและประธานกรรมการ และกรรมการบริหารวิทยาเขตของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามประกาศสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ลงวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๓๕ อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา คงปฏิบัติหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะมีการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีประจำวิทยาเขตและคณะกรรมการประจำวิทยาเขตตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เว้นแต่กรณียังไม่มีการออกกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๗๑ ภายใต้บังคับมาตรา ๖๗ ในระหว่างที่ยังไม่มีสภาวิชาการตามมาตรา ๑๙ ให้มีสภาวิชาการ ประกอบด้วย อธิการบดีเป็นประธานสภาวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นรองประธานสภาวิชาการ รองอธิการบดี คณบดี และคณาจารย์ประจำซึ่งอธิการบดีแต่งตั้งจำนวนหกคนเป็นกรรมการสภาวิชาการ และผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบเป็นเลขานุการสภาวิชาการ ทำหน้าที่สภาวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่งตามพระราชบัญญัตินี้ จนกว่าจะมีการแต่งตั้งสภาวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่งตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

มาตรา ๗๒ ภายใต้บังคับมาตรา ๖๖ และมาตรา ๖๗ ในระหว่างที่ยังไม่มีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่งตามมาตรา ๒๔ ให้สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งผู้มีคุณสมบัติตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง ทำหน้าที่รักษาการในตำแหน่งอธิการบดีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่งเป็นการชั่วคราว จนกว่าจะมีการแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวขึ้นใหม่ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เว้นแต่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้แต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งอธิการบดีตามมาตรา ๖๗ วรรคหนึ่ง เป็นผู้รักษาการในตำแหน่งอธิการบดี

มาตรา ๗๓ ให้ผู้ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์พิเศษ รองศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์พิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ และอาจารย์ประจำสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีฐานะเป็นศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์พิเศษ รองศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์พิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ และอาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยต่อไปตามพระราชบัญญัตินี้

ให้ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์พิเศษของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ เป็นอาจารย์พิเศษของมหาวิทยาลัยต่อไป ตามพระราชบัญญัตินี้จนครบกำหนดเวลาที่ได้รับแต่งตั้ง

มาตรา ๗๔ ให้ผู้ได้รับประกาศนียบัตรชั้นสูงตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ เป็นผู้ได้รับประกาศนียบัตรบัณฑิตตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๗๕ ในระหว่างที่ยังไม่มีพระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ข้อบังคับ ประกาศและระเบียบ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ให้นำพระราชกฤษฎีกา ข้อบังคับ ประกาศและระเบียบ ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๑๘ ที่ใช้อยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษามาใช้บังคับโดยอนุโลม

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติการ อำนาจหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่ง หรือหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลนี้ ให้รัฐมนตรีเป็นผู้มีอำนาจตีความและวินิจฉัยชี้ขาด

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
วิษณุ เครืองาม
รองนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ บัญญัติให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินกิจการได้โดยอิสระ สามารถพัฒนาระบบบริหาร และการจัดการที่เป็นของตนเอง มีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถานศึกษา ดังนั้น สมควรจัดตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน ๙ แห่ง ขึ้นแทนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยให้ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษาต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้