



รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

โดย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ และคณะ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

ปีงบประมาณ 2562

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 6 งาน คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยความโปร่งใสและถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม นำผลที่ได้จากการประเมินไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์)

หัวหน้าโครงการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกขาม อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
ผู้ประเมิน	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีที่ประเมิน	2562

รายงานการประเมินผลนี้ ได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2562 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 6 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาลอนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจให้นักศึกษาเป็นผู้เก็บแบบสอบถามและบันทึกความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” จำนวน 257 คน งานสุขาภิบาลอนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหามลพิษชุมชน” จำนวน 172 คน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 45 คน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 176 คน งานสวัสดิการสังคม จำนวน 354 คน และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน 311 คน สรุปผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุดของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

กรอบงานที่ประเมิน	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ ระดับมากและมากที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”	97.11
งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน”	97.34
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	96.11
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.24
งานสวัสดิการสังคม	95.66
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	96.64
รวมทั้งหมด	96.52

สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

กรอบงานที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”	4.37	0.54	มาก
งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน”	4.35	0.53	มาก
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.30	0.53	มาก
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.33	0.54	มาก
งานสวัสดิการสังคม	4.33	0.55	มาก
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	4.31	0.51	มาก
รวมทั้งหมด	4.33	0.53	มาก

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม มีดังนี้

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้หลากหลายมากขึ้น

งานสุขภาพตำบล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” เป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะมากขึ้น เห็นถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม จึงต้องการให้จัดโครงการในลักษณะนี้อย่างต่อเนื่อง

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้หลากหลายมากขึ้น

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพิ่มเติมกิจกรรมที่มุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและผู้ปกครอง

งานสวัสดิการสังคม ต้องการให้จัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มเติม เพื่อคลายความเหงา และได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนในวัยเดียวกัน

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ควรจัดทำเอกสารแนะนำเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับภาษีประเภทต่าง ๆ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน.....	1
บทที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน.....	17
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บทที่ 3 ผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา.....	22
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขาม ปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”	23
ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหายะชุมชน” ..	30
ตอนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์..	37
ตอนที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก...	44
ตอนที่ 5 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม.....	51
ตอนที่ 6 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บ รายได้.....	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัย กลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหาชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้.....	65
ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม.....	67
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
ภาคผนวก ข ตัวอย่างภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง.....	18
3.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัย กลายเป็นศูนย์” จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	23
3.2 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัย กลายเป็นศูนย์” ระดับมากและมากที่สุด.....	25
3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็น ศูนย์”	28
3.4 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหายะชุมชน” จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	30
3.5 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสุขาภิบาล อนามัย และ สิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหายะชุมชน” ระดับมากและมากที่สุด.....	32
3.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหายะชุมชน”	35
3.7 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	37
3.8 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระดับมาก และมากที่สุด.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
3.9	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์.....	42
3.10	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	44
3.11	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ระดับมาก และมากที่สุด.....	46
3.12	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	49
3.13	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานสวัสดิการสังคม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	51
3.14	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม ระดับมากและมากที่สุด.....	53
3.15	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม.....	56
3.16	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	58
3.17	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ระดับ มากและมากที่สุด.....	60
3.18	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้.....	63
3.19	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้บริการระดับมากและมากที่สุดงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คน โคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และ สิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหาขยะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงาน พัฒนาและจัดเก็บรายได้.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
3.20	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหายะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้.....
	66

บทที่ 1

ข้อมูลพื้นฐาน

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

“ตำบลโคกขาม”เป็นชื่อที่ชาวบ้านเรียกขานกันมาโดยอ้างอิงจากเหตุการณ์สำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน และศาสนสถาน ศิลปกรรมอันเก่าแก่ ที่สันนิษฐานและพิสูจน์ได้ว่าเป็นยุคสมัยกรุงศรีอยุธยา และจากนิราศเมืองเพชร มหาภิวัตน์ทวารวดีได้ลงเรือจากกรุงเทพฯ เพื่อไปเมืองเพชรบุรี ผ่านโคกขามท่านกล่าวว่า “ถึงโคกขามคร้ามใจ ได้ไต่ถาม โคกมะขามดอกมิใช่อะไรอื่น ไม่เห็นแจ้งแคลงทางเป็นกลางคืน ยิ่งหนาวขึ้นซ้ำใจมาในเรือ” ชื่อตำบลโคกขามนี้ก็ได้อาจมาจากต้นมะขามที่ดกต้นอยู่แถวนี้เอง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นรวมถึงการพัฒนาประเทศโดยรวม

ที่ตั้งเฉพาะ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร เลขที่ 99 หมู่ที่ 9 ตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองสมุทรสาครประมาณ 8 กิโลเมตร

เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม มีเนื้อที่ในเขตรับผิดชอบ จำนวน 44,906.25 ไร่ หรือ ประมาณ 71.85 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ	มีอาณาเขตติดต่อกับ	เทศบาลตำบลนาดี
ทิศใต้	มีอาณาเขตติดต่อกับ	อ่าวไทย
ทิศตะวันออก	มีอาณาเขตติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลพันท้ายนรสิงห์
ทิศตะวันตก	มีอาณาเขตติดต่อกับ	เทศบาลตำบลบางหญ้าแพรก และเทศบาลนครสมุทรสาคร

ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศ ตำบลโคกขามมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองพิทยาลงกรณ์ และคลองสนามชัย ไหลผ่านที่จะลงสู่ปากอ่าวไทย และแม่น้ำท่าจีน ดังนั้น จึงเหมาะแก่การประกอบอาชีพประมง การทำนาเกลือ และการเกษตร

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลโคกขาม เป็นตำบลที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาครที่มีอาณาเขตและพื้นที่ในเขตภาคกลาง ดังนั้นจึงทำให้มีลักษณะภูมิอากาศ ตามรายละเอียดดังนี้

1. อุณหภูมิเฉลี่ย (ปี 2561) อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 33.30 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 24.90 องศาเซลเซียส
2. ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย (ปี 2561)
 - ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน มี.ค.-มิ.ย. 538.3 มิลลิเมตร
 - ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน ก.ค.-ต.ค. 1,020.8 มิลลิเมตร
 - ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน พ.ย.-ก.พ. 89.1 มิลลิเมตร
3. ทิศทางลมในแต่ละฤดู สามารถแบ่งได้เป็น 3 ฤดู คือ
 - ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงประมาณกลางเดือนพฤษภาคมซึ่งเป็นช่วงเปลี่ยนฤดูมรสุม หลังจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนืออ่อนกำลังลง
 - ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันออกเฉียงใต้ปกคลุม กับมีช่วงกดอากาศต่ำพาดผ่านภาคใต้ เป็นระยะต่อนั้นจนถึงเดือนธันวาคมซึ่งเป็นระยะแรกที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดมาปกคลุม
 - ฤดูหนาว เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคม ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ เป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย

นอกจากนี้ พื้นที่ในตำบลเป็นที่ตั้งโรงงาน จึงเกิดปัญหามลภาวะทางอากาศจำเป็นต้องมีการกวดขันควบคุมกำกับดูแล มิให้โรงงานเป็นผู้ทำลายทรัพยากรทางอากาศที่เต็มไปด้วยสารต่าง ๆ จำนวนมาก

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในตำบลโคกขาม เป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ คือ กลุ่มดินเค็มชายฝั่งทะเลที่ติดกับอ่าวไทย บริเวณน้ำทะเลท่วมถึงโดยสภาพเป็นดินเลนเหนือนดินเหนียวและเค็มจัดเหมาะแก่การประกอบอาชีพประมง และพาณิชยกรรม เช่น เพาะเลี้ยงกุ้งธรรมชาติ หอยแครง และปูทะเล

เขตการปกครอง

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม โดยแยกพื้นที่การปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านสันตบา	289	299	588	359	นายปริญญ์ นาคอ่อน
2	บ้านโคกขาม	444	467	911	661	นางชลธิชา รุ่งแสง
3	บ้านสหกรณ์	417	443	860	257	นายบุญเลิศ กลิ่นสุบรรณ
4	บ้านโคก	3,014	3,509	6,523	3,991	นายอัศนัย เบาเนศ
5	บ้านขอม	908	1003	1,911	978	นายชาญ สีนวลจันทร์
6	บ้านขวาง	1032	1,141	2,173	1,170	นางดวงนา อวยบางมด
7	บ้านขอม	1,454	1,545	2,999	1,352	นายนิวัฒน์ อ่อนแสง
8	บ้านสหกรณ์	1,397	1,550	2,947	938	นางวาสนา เสมอภาค
9	บ้านสหกรณ์	1,731	1,808	3,539	1,467	นายบรรเจ็ด รินธิโย
10	บ้านสหกรณ์	327	348	675	237	นางสาวสุนิษา รินธิโย
รวม		11,013	12,113	23,126	11,410	

ข้อมูล : ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 (ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง)

พื้นที่ทั้งหมด จำนวน 71.85 ตารางกิโลเมตร

ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 36 กิโลเมตร

ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองประมาณ 8 กิโลเมตร

ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 8 กิโลเมตร

การเลือกตั้ง

สรุปข้อมูลจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งล่าสุดในเขตตำบลโคกขาม

โดยจังหวัดสมุทรสาครสามารถแบ่งเขตเลือกตั้งเป็น 3 เขต ซึ่งตำบลโคกขามอยู่เขตการเลือกตั้งที่ 1

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งของตำบลโคกขาม 18,046 คน (ระบบสถิติ งานทะเบียน กรมการปกครอง ณ 31 ธันวาคม 2561)

จำนวนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งในเขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวน 102,690 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งเขตเลือกตั้งที่ 1 จำนวน 141,508 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75

ข้อมูล : ณ วันที่ 28 มีนาคม 2562 (ประกาศผลการเลือกตั้งส.ส. พ.ศ. 2562)

จำนวนประชากร

จำนวนประชากรในเขตตำบลโคกขาม โดยแยกพื้นที่การปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน ดังนี้

รายการ	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561
ประชากรชาย	10,091	10,291	10,482	10,756	11,013
ประชากรหญิง	11,121	11,426	11,624	11,866	12,113
รวมประชากร	21,212	21,717	22,106	22,622	23,126
ครัวเรือน	10,339	10,669	11,024	11,196	11,410

ข้อมูล : ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561 (ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง)

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2562 จำแนกตามช่วงอายุในข้อมูล จปฐ.

ช่วงอายุ	เพศ				รวม (คน)	%
	ชาย (คน)	%	หญิง (คน)	%		
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	5	0.03	4	0.03	9	0.05
1 ปีเต็ม – 2 ปี	34	0.18	22	0.12	56	0.30
3 ปีเต็ม – 5 ปี	277	1.49	253	1.36	530	2.85
6 ปีเต็ม – 12 ปี	828	4.45	752	4.04	1,580	8.49
13 ปีเต็ม – 14 ปี	219	1.18	210	1.13	429	2.31

ช่วงอายุ	เพศ				รวม (คน)	%
	ชาย (คน)	%	หญิง (คน)	%		
15 ปีเต็ม – 18 ปี	426	2.29	424	2.28	850	4.57
19 ปีเต็ม – 25 ปี	863	4.64	819	4.40	1,682	9.04
26 ปีเต็ม – 34 ปี	1,142	6.14	1,262	6.78	2,404	12.92
35 ปีเต็ม – 49ปีเต็ม	2,270	12.20	2,713	14.58	4,983	26.78
50 ปีเต็ม – 59ปีเต็ม	1,437	7.72	1,661	8.93	3,098	16.65
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	1,306	7.02	1,679	9.02	2,985	16.04
รวม	8,807	47.33	9,799	52.67	18,606	100.00

จำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา ปี 2562 (จปฐ)

ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล

ระดับการศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	%	คน	%	คน	%
ไม่เคยศึกษา	286	1.54	409	2.20	695	3.74
อนุบาล/ศูนย์เด็กเล็ก	222	1.19	188	1.01	410	2.20
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา	418	2.25	443	2.38	861	4.63
จบชั้นประถมศึกษา (ป.4, ป.5, ป.6)	2,994	16.09	3,300	17.74	6,294	33.83
มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.1-3, ม.1-3)	1,404	7.55	1,441	7.74	2,845	15.29
มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ.4-5, ม.4-6, ปวช.)	1,257	6.76	1,348	7.24	2,605	14.00
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	652	3.50	638	3.43	1,290	6.93
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	1,547	8.31	2,015	10.83	3,562	19.14
สูงกว่าปริญญาตรี	27	0.15	17	0.09	44	0.24
รวม	8,807	47.33	9,799	52.67	18,606	100.00

สถานศึกษาในพื้นที่

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง

1. โรงเรียนบ้านสันดาบ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 จำนวนนักเรียน 87 คน
2. โรงเรียนวัดโคกขาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 จำนวนนักเรียน 540 คน
3. โรงเรียนวัดโสภณาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 จำนวนนักเรียน 540 คน
4. โรงเรียนบ้านชายทะเลโคกขาม มิตรภาพที่ 95 ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 จำนวนนักเรียน 108 คน
5. โรงเรียนสหกรณ์นิคมเกลือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 จำนวนนักเรียน 378 คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดโคกขาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 จำนวนนักเรียน 84 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเฉลิมพระเกียรติวัดบ้านขอม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 จำนวนนักเรียน 110 คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสหกรณ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 จำนวนนักเรียน 70 คน
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีบูรณาวาส ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 จำนวนนักเรียน 50 คน

ศูนย์การศึกษาพิเศษ จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 จำนวนนักเรียน 241 คน

โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนพันท้ายนรสิงห์วิทยา ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 จำนวนนักเรียน 725 คน

สาธารณสุข

สถานพยาบาลในตำบล จำนวน 3 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านขอม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสหกรณ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
3. โรงพยาบาลเอกชัย (โรงพยาบาลเอกชน) ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (กู้ชีพ-กู้ภัย) : องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

การสังคมสงเคราะห์

ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

จำนวน 2,502 คน

ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพความพิการ จำนวน 458 คน

ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 27 คน

ที่มา : ข้อมูลจากกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

การคมนาคมทางบก

มีถนนลาดยางและถนนลูกรังหินคลุกเข้าถึงหมู่บ้านได้ และมีรถวิ่งประจำทางเข้าถึงหมู่บ้านตามลักษณะของถนนสายหลัก คือ

- | | |
|------------------------|-----------------------------|
| 1) ถนนเอกชัย | 2) ถนนสหกรณ์-พันท้ายนรสิงห์ |
| 3) ถนนเจริญ - สันดาบ | 4) ถนนบ้านโคก-บ้านขวาง |
| 5) ถนนสายเลียบคลองหลวง | |

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามมีถนนที่ได้ขึ้นทะเบียน ซึ่งเป็นเส้นทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 59 สายทาง

การคมนาคมทางน้ำ

- | | |
|--------------------|----------------|
| 1) คลองโคกขาม | 2) คลองสนามไชย |
| 3) คลองพิทยาลงกรณ์ | 4) คลองหลวง |
| 5) คลองหนึ่ง | 6) คลองสอง |
| 7) คลองไล่ | 8) คลองห้า |

การไฟฟ้า

การไฟฟ้าทุกหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม มีระบบไฟฟ้าเข้าถึงทุกครัวเรือน หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้า คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตำบลโคกขาม

การประปา

บ่อบาดาล โดยประมาณ จำนวน 24 แห่ง

ข้อมูลระบบประปาในเขตตำบลโคกขาม

ข้อมูล : ณ วันที่ 26 ตุลาคม 2559 (กองช่าง อบต.โคกขาม)

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน		ระบบประปาหมู่บ้าน		สภาพระบบประปาหมู่บ้านที่มี			
		ประชากร (คน)	ครัวเรือน (หลังคา เรือน)			ประปาผิวดิน		ประปาดาล	
				มี (แห่ง)	ไม่มี	ใช้งาน ได้ (แห่ง)	ใช้งาน ไม่ได้ (แห่ง)	ใช้งาน ได้ (แห่ง)	ใช้งาน ไม่ได้ (แห่ง)
1	บ้านสันดาบ	588	359	2	-	-	-	2	-
2	บ้านโคกขาม	911	661	1	-	-	-	1	-
3	บ้านสหกรณ์	860	257	3	-	-	-	3	-
4	บ้านโคก	6,523	3,991	4	-	-	-	3	1
5	บ้านขอม	1,911	978	3	-	-	-	3	-
6	บ้านขวาง	2,173	1,170	3	-	-	-	3	-
7	บ้านขอม	2,999	1,352	2	-	-	-	1	1
8	บ้านสหกรณ์	2,947	938	3	-	-	-	3	-
9	บ้านสหกรณ์	3,539	1,467	3	-	-	-	3	-
10	บ้านสหกรณ์	675	237	2	-	-	-	2	-

โทรศัพท์

มีโทรศัพท์บ้าน,ตู้โทรศัพท์สาธารณะ,มือถือ ครอบคลุมทั้งตำบล (ปัจจุบันไม่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะแล้ว)

มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายใต้การให้บริการของบริษัท TOT และ 3BB

มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยผู้ให้บริการได้แก่ AIS DTAC และ TRUE

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไปรษณีย์ จะใช้บริการของไปรษณีย์สมุทราสาร ที่ตั้งอยู่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีการเปิดบริการเพิ่มเติม เสาร์-อาทิตย์

ไปรษณีย์เอกชน โดยทั่วไปที่ได้รับอนุญาต จะมีการกระจายอยู่บริเวณพื้นที่ตำบลโคกขาม

ผู้ให้บริการระบบ Internet จะอยู่ภายใต้การให้บริการของ TOT 3BB รวมทั้ง จากหน่วยงานเอกชน เช่น AIS และ TRUE

การเกษตร

ในพื้นที่ตำบลโคกขามมีเกษตรกรผู้ทำนาเกลือทั้งสิ้น 19 ราย พื้นที่นาเกลือ 611 ไร่

(ที่มา : สำนักงานเกษตรจังหวัดสมุทรสาคร, มีนาคม 2559)

การประมง

ตำบลโคกขามเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการประมง จึงทำให้เกิดอาชีพด้านการประมง และอาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประมงจำนวนมาก เป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าสัตว์น้ำ การทำการประมงทะเลในตำบลเนื่องจากพื้นที่มีแหล่งน้ำกร่อย/เค็ม ทำให้มีประมงพื้นบ้าน การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง และการทำการประมงนอกน่านน้ำ

การปศุสัตว์

ในพื้นที่ตำบลโคกขามส่วนใหญ่ไม่มีการดำเนินการด้านปศุสัตว์

การบริการ

ในพื้นที่ตำบลโคกขามเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในภาคการลงทุนและภาคการบริการในระบบเศรษฐกิจเนื่องจากเป็นที่ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หลายแห่งและมีข้อได้เปรียบในการคมนาคมขนส่งที่สะดวกใกล้กรุงเทพฯ จึงเป็นพื้นที่ที่สำคัญต่อการลงทุนในภาคการผลิตและบริการในระบบเศรษฐกิจ โดยมีโรงแรม/ที่พัก จำนวน 1 แห่ง จำนวน 79 ห้อง

การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจซึ่งมีความสำคัญทั้งประเภทธรรมชาติ สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ และศาสนสถานตลอดจนศิลปวัฒนธรรมประเพณีในพื้นที่ของตำบลโคกขาม

1. นาเกลือ นากุ้ง ในเขตตำบลโคกขามมีชายฝั่งทะเลที่เหมาะสมกับการทำนาเกลือ โดยจะเห็น กองเกลือสีขาวสะอาดมีกังหันวิดน้ำหมุนเล่นลมกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ จะเห็นทัศนียภาพที่สวยงามเกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม
2. ศูนย์แสดงพันธุ์สัตว์น้ำสมุทรสาคร (Aquarium) จัดสร้างขึ้นโดยสำนักงานประมงจังหวัด จัดแสดงพันธุ์ปลาทั้งน้ำจืดและน้ำเค็ม จุดเด่นคืออุโมงค์ขนาดใหญ่ มีการแสดงการให้อาหารปลาในอุโมงค์ ทุกวัน เวลา 13.00 น. เปิดบริการทุกวันยกเว้นวันพุธ กรณีต้องการเข้าชมเป็นหมู่คณะทำหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
3. วัดโคกขาม ตั้งอยู่ริมคลองโคกขาม เป็นวัดเก่าแก่สมัยกรุงศรีอยุธยาภายในวัดมีโบราณวัตถุที่เกี่ยวข้องกับพันท้ายนรสิงห์หลายอย่าง เช่น บุษบกของพระเจ้าเสือซึ่งโปรดให้ยกขึ้นจากเรือพระที่นั่งเอกชัย และสิ่งที่น่าสนใจในวัดนี้ คือ พระอุโบสถหลังเก่ามีใบเสมารอบๆ ด้านหน้ามีพระเจดีย์ที่ได้รับการบูรณะซ่อมแซมเป็นสถาปัตยกรรมแบบอยุธยาตลอดการแกะสลักไม้ที่หน้าบันนั้นงดงาม นอกจากนี้ยังมีศาลพันท้ายนรสิงห์
4. โครงการปักไม้ไผ่ชะลอคลื่นและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติชายฝั่ง อยู่ในพื้นที่ตำบลโคกขามโดยมีการปักไม้ไผ่เป็นเขื่อนไม้ไผ่เพื่อชะลอความรุนแรงของคลื่นเพิ่มอัตราการรอดของการปลูกต้นไม้ป่าชายเลนให้ต้นไม้ หลังแนวเขื่อนไม้ไผ่สามารถเจริญเติบโตเป็นแนวกันคลื่นลมที่มั่นคงในอนาคตได้ และเกิดการเพิ่มขึ้นของตะกอนเลนยังส่งผลให้สัตว์น้ำเข้ามาอาศัยในพื้นที่ชายฝั่งเพิ่มขึ้น และยังสามารถสร้างความตระหนักด้านการรักษาทรัพยากรป่าชายเลนแก่คนในชุมชนเกิดความห่วงหาพันทรัพยากรธรรมชาติของตนเองโดยชุมชนเห็นถึงผลสำเร็จของการสร้างเขื่อนไม้ไผ่ และยังเป็นแหล่งการเรียนรู้และการทำกิจกรรมได้อีกด้วย
5. ศูนย์เรียนรู้และปฏิบัติการ อนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมหาชัยฝั่งตะวันออก เป็นอีกหนึ่งศูนย์ที่ดูแลเรื่องการอนุรักษ์ป่าชายเลนซึ่งเป็นป่าอนุรักษ์ของอำเภมหาชัยโดยศูนย์แห่งนี้ตั้งอยู่ทางฝั่งทิศตะวันออกของแม่น้ำท่าจีน ป่าชายเลนอำเภมหาชัยนั้นเป็นพื้นที่ที่อยู่ในบริเวณน้ำกร่อยของปากแม่น้ำท่าจีน โดยมีอิทธิพลของกระแสน้ำทะเลที่นำเอาโคลนเลนมาทับถมทำให้เกิดหาดเลนยาวตลอดแนวชายฝั่ง จึงเกิดสภาพเป็นป่าชายเลน มีความอุดมสมบูรณ์และความหลากหลาย

ทางชีวภาพ การรักษาสภาพปากอ่าวป่าชายเลนนั้นถือเป็นเรื่องสำคัญ ที่ศูนย์นี้เน้นไปในเรื่องการป้องกันน้ำทะเลกัดเซาะฝั่ง โดยจุดที่น่าสนใจอยู่ที่แนวไม้ไผ่ที่ปักไว้เพื่อชะลอคลื่น นักท่องเที่ยวสามารถเดินชมแนวไม้ไผ่ที่กว้างใหญ่นี้ได้รวมถึงการเดินชมป่าชายเลน โดยเฉพาะการขึ้นหอยที่สามารถเห็นทัศนียภาพมุมสูง การทำกิจกรรมปลูกป่า โดยสามารถติดต่อมาทำกิจกรรมได้เป็นหมู่คณะ นอกจากนี้ที่ศูนย์ยังเป็นอีกจุดที่สามารถดูนกชายเลนในช่วงน้ำลง รวมถึงสามารถเห็นปลาโลมาอริวดีได้จากมุมไกลๆ ในช่วงที่คลื่นลมรวมถึงระดับน้ำทะเลจะอำนวย

6. ดูนกชายเลนโคกขาม “โคกขาม” เป็นจุดดูนกชายเลนที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 ตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร สภาพทั่วไปเป็นนาเกลือที่เป็นแหล่งอาหารของนกน้ำนานาชนิด และชุมชนที่นี่ได้รวมตัวกันก่อตั้ง ชมรมอนุรักษ์ธรรมชาติโคกขาม มีเป้าหมายในการอนุรักษ์และฟื้นฟูธรรมชาติในท้องถิ่นให้กลับคืนสู่ความอุดมสมบูรณ์อีกครั้ง ชาวบ้านส่วนใหญ่ยึดอาชีพทำนาเกลือและเลี้ยงกุ้งเป็นหลัก พื้นที่เหล่านี้จึงกลายเป็นแหล่งอาศัยของนกชายเลนหายากหลายชนิดในช่วงหน้าหนาว ที่อพยพหนีหนาวมาจากทางไซบีเรียและตอนเหนือของเอเชีย บริเวณนาเกลือโคกขาม มีรายงานการพบนกชายเลนปากช้อน (Spoon-billed Sandpiper) ซึ่งเป็นนกหายากและเสี่ยงต่อการสูญพันธุ์ นอกจากนี้ ยังมีการรายงานการพบนกชายเลนหายากอีกหลายชนิด เช่น นกช่อมะลอกแดง (Asian Dowitcher) นกชายเลนกระหม่อมแดง (Sharp-tailed Sandpiper) และนกช่อมะลอกยาว (Long-billed Dowitcher) นกชายเลนเริ่มบินอพยพเข้ามายังประเทศไทยในช่วงปลายเดือนสิงหาคม และต้นเดือนกันยายน ของทุกปี ก่อนจะเริ่มทยอยกลับประมาณเดือนพฤษภาคม อันเป็นช่วงที่อยู่ในฤดูผสมพันธุ์พอดี

อุตสาหกรรม

ตำบลโคกขามเป็นตำบลที่มีศักยภาพเอื้อต่อการประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม เนื่องจากอยู่ในเขตปริมณฑลกรุงเทพฯ มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวกและรวดเร็ว ประกอบกับมีโครงสร้างพื้นฐาน และปัจจัยการผลิตที่เหมาะสมต่อการลงทุนจึงมีผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมให้ความสนใจ มาลงทุน ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในเขตตำบลโคกขามเป็นจำนวนมาก สถานประกอบการ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม ล้าง ที่เปิดดำเนินการในพื้นที่ประมาณ 155 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเป็นภาคอุตสาหกรรมอาหารทะเล และนิคมการพิมพ์ กลุ่มอาชีพจะเป็นการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ กุ้ง, หอย, ปลา ในแถบชายฝั่งทะเล

แรงงาน

แรงงานท้องถิ่นในตำบลแบ่งเป็นแรงงานเกษตรกรรม และการประมงจะเป็นกลุ่มอาชีพ หรือคนท้องถิ่น ส่วนแรงงานภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานจากต่างจังหวัดและแรงงานต่างด้าว

การนับถือศาสนา

จำนวนประชากรจำแนกตามศาสนา ปี 2558

ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล

ศาสนา	เพศ				รวม (คน)	%
	ชาย(คน)	%	หญิง(คน)	%		
พุทธ	7,815	99.77	8,823	99.80	16,638	99.78
คริสต์	12	0.15	17	0.19	29	0.17
อิสลาม	-	-	-	-	-	-
ซิกข์	-	-	-	-	-	-
ฮินดู	1	0.01	-	-	1	0.01
อื่นๆ	5	0.06	1	0.01	6	0.04
รวม	7,833	100.00	8,841	100.00	16,674	100.00

ศาสนสถานในตำบลโคกขาม

มีวัดจำนวน 4 วัด

1. วัดโคกขาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
2. วัดศรีบูรณาวาส หรือวัดโคก ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
3. วัดโสภณาราม หรือวัดบ้านหอม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
4. วัดสหกรณ์โมสิตาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 10

ประเพณีและงานประจำปี

แห่พระพุทธรูปสีหิงค์ ทรงน้ำพระ รดน้ำดำหัว ขอพรผู้สูงอายุ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

การทำนาเกลือ ปักไม้ไผ่ชะลอคลื่น

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

- 1) สบู่ดอกเกลือสมุนไพร ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
- 2) ข้าวเกรียบทิพย์เสวย ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
- 3) สบู่เอนไซม์มหัศจรรย์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
- 4) ขนมสับนงา ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
- 5) ลอดช่องสยาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- 6) น้ำมันมะพร้าวบริสุทธิ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- 7) อะโวคาโดโลชั่นบำรุงผิว ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- 8) กลุ่มทวิโชคหอยลายทองสด ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
- 9) น้ำยาล้างจาน ตะวัน ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
- 10) ดอกไม้ประดิษฐ์จากโสนน้ำ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9
- 11) กะหรี่ปั๊งบาดำ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9

น้ำ

หมู่บ้าน	ชื่อแหล่งน้ำธรรมชาติ	จำนวน
บ้านสันตปา หมู่ 1	1. คลองอ้อม 2. คลองสหกรณ์สายสอง 3. คลองสหกรณ์สายสาม	3 คลอง

หมู่บ้าน	ชื่อแหล่งน้ำธรรมชาติ	จำนวน
บ้านโคกขาม หมู่ 2	1. คลองมหาชัย 2. คลองโคกขาม (คลองโคกขามใหญ่ติดหน้าวัดโคกขาม) 3. คลองอ้อม 1 (ติดบ้านป่าเล็ก ยิ้มจันทร์) 4. คลองอ้อม 2 (คลองยายต่าง) 5. 5. คลองอ้อม 3 (ติดบ้านลุงเงิน แก้วเพชร)	5 คลอง
บ้านสหกรณ์ หมู่ 3	1. คลองพิทยาลงกรณ์ 2. คลองโล่ง 3. คลองทะเล (ปากคลอง 5)	3 คลอง
บ้านโคก หมู่ 4	1. คลองมหาชัย 2. คลองห้วยลิงน้อย 3. คลองห้วยลิงใหญ่ 4. คลองตาขุน 5. คลองกระโจน	5 คลอง
บ้านขอม หมู่ 5	1. คลองบางขโมย 2. คลองวัดบ้านขอม 3. คลองบางบอนป่า (คลองบ้าน) 4. คลองมหาชัย (คลองสนามชัย)	4 คลอง
บ้านขวาง หมู่ 6	1. คลองคด 2. คลองขวาง 3. คลองคอกกระบือ 4. คลองขุด 5. คลองมอญ 6. คลองบางบอนป่า 7. คลองอู่ 8. คลองมหาชัย	8 คลอง

หมู่บ้าน	ชื่อแหล่งน้ำธรรมชาติ	จำนวน
บ้านขอม หมู่ 7	1. คลองมหาชัย 2. คลองพระราม 3. คลองหลวง 4. คลองตาเล็ก 5. คลองตัน 6. คลองตาคู่ 7. คลองสาม	7 คลอง
บ้านสหกรณ์ หมู่ 8	1. คลองพิทยาลงกรณ์ 2. คลองพิทยาลงกรณ์ (สาย 2) 3. คลองพิทยาลงกรณ์ (สาย 3) 4. คลองพิทยาลงกรณ์ (สาย 4) 5. คลอง ข.สี่ 6. คลอง ข.ห้า	6 คลอง
บ้านสหกรณ์ หมู่ 9	1. คลองพิทยาลงกรณ์ 2. คลองหลวง	2 คลอง
บ้านสหกรณ์ หมู่ 10	1. คลองหลวง 2. คลองพิทยาลงกรณ์ 3. คลองหนึ่ง 4. คลองสอง	4 คลอง

ป่าไม้

ตำบลโคกขามมีสภาพพื้นที่เป็นป่าชายเลน ประกอบด้วย ดันโกงกาง แสมทะเล ลำพูน ตะบูน และป่าจาก ฯลฯ เป็นระบบนิเวศที่มีความซับซ้อน เป็นแนวกันคลื่น เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำ เป็นที่อนุบาลของสัตว์น้ำวัยอ่อน เป็นแหล่งไม้ใช้สอย ปัจจุบันพื้นที่ป่าชายเลนได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง อันมีสาเหตุมาจากภัยธรรมชาติ เกิดจากการกัดเซาะชายฝั่งทะเล

ป่าสงวนแห่งชาติป่าอ่าวมหาชัยฝั่งตะวันออก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกขาม และตำบลใกล้เคียง

ภูเขา

ลักษณะภูมิประเทศมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ไม่มีภูเขา

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรน้ำ ที่สำคัญมีเพียงแหล่งน้ำ แต่ก็กำลังประสบปัญหา คือ คลองพิทยาลงกรณ์ เกิดการตื้นเขิน และคลองสนามไชยบางช่วงจะเกิดการเน่าเสียของน้ำ

ทรัพยากรดิน มีสภาพเป็นดินเค็ม ราษฎรในพื้นที่ใช้ในการเพาะเลี้ยงกุ้งธรรมชาติ หอยแครง และปูทะเล บางส่วนก็ยังคงสภาพเป็นป่าชายเลนอยู่บ้าง

ทรัพยากรอากาศ เนื่องจากพื้นที่ในตำบลเป็นที่ตั้งโรงงาน จึงเกิดปัญหามลภาวะทางอากาศ จำเป็นต้องมีการกวดขันควบคุมกำกับดูแล มิให้โรงงานเป็นผู้ทำลายทรัพยากรทางอากาศที่เต็มไปด้วยสารต่าง ๆ จำนวนมาก

บทที่ 2

วิธีดำเนินการประเมิน

จากการศึกษา เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร” เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” จำนวน 713 คน งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหาขยะชุมชน” จำนวน 300 คน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 50 คน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 314 คน งานสวัสดิการสังคม จำนวน 3,055 คน และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน 1,383 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็นแบบง่าย (simple random sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1976) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

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

เมื่อ n	=	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากร
e	=	ระดับความคลาดเคลื่อน

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างของประชากรที่เป็นผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” จำนวน 257 คน งานสุขาภิบาลอนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหาขยะชุมชน” จำนวน 172 คน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 45 คน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 176 คน งานสวัสดิการสังคม จำนวน 354 คน และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำนวน 311 คน

สำหรับจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามทั้ง 6 ด้าน สรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง

การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม	จำนวนประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คน โคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”	713	257
งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสาแก้ไขปัญหาขยะ ชุมชน”	300	172
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	50	45
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	314	176
งานสวัสดิการสังคม	3,055	354
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	1,383	311

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด และอาชีพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นประเภทเลือกตอบ (check list) และเติมคำ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scales) โดยกำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลางต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมากต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ผ่านการอบรมชี้แจงรายละเอียดในการเก็บข้อมูล ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ผู้ดำเนินการสำรวจ และเข้าไปเก็บข้อมูลในแต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามตามฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการให้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้การคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งแปลผล ดังนี้

ค่าระดับคะแนน 1 = พึงพ้อใจน้อยที่สุด

ค่าระดับคะแนน 2 = พึงพ้อใจน้อย

ค่าระดับคะแนน 3 = พึงพ้อใจปานกลาง

ค่าระดับคะแนน 4 = พึงพ้อใจมาก

ค่าระดับคะแนน 5 = พึงพ้อใจมากที่สุด

การคำนวณหาค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ได้นำค่าระดับคะแนน 4 = พึงพ้อใจมาก และ 5 = พึงพ้อใจมากที่สุด มาใช้ในการคำนวณดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน =

ผลรวมของร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 3

ผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” (ตารางที่ 3.1-ตารางที่ 3.3)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” (ตารางที่ 3.4-ตารางที่ 3.6)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ตารางที่ 3.7-ตารางที่ 3.9)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ตารางที่ 3.10-ตารางที่ 3.12)

ตอนที่ 5 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม (ตารางที่ 3.13-ตารางที่ 3.15)

ตอนที่ 6 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (ตารางที่ 3.16-ตารางที่ 3.18)

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (ตารางที่ 3.19-ตารางที่ 3.20)

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	121	47.08
- หญิง	136	52.92
รวม	257	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	6	2.33
- 31 – 40 ปี	73	28.40
- 41 – 50 ปี	101	39.30
- 51 ปี ขึ้นไป	77	29.96
รวม	257	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	3	1.17
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	105	40.86
- มัธยมศึกษาตอนต้น	56	21.79
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	73	28.40
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	7	2.72

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
- ปริญญาตรี	13	5.06
- ปริญญาโท	0	0.00
- ปริญญาเอก	3	1.17
รวม	257	100.00
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	2.72
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	6.23
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	29	11.28
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	41	15.95
- นักเรียน/นักศึกษา	12	4.67
- รับจ้างทั่วไป	42	16.34
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	36	14.01
- เกษตร/ประมง	70	27.24
- ว่างงาน	4	1.56
- อื่น ๆ	7	2.72
รวม	257	100.00

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 257 คน เป็นเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 47.08 และเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 52.92 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 40.86 และประกอบอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 27.24

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัย
กลายเป็นศูนย์” ระดับมากและมากที่สุด

(n = 257)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	0.00	0.00	2.72	50.20	47.08	97.28
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	0.00	0.00	3.50	58.76	37.74	96.50
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	0.00	0.00	3.11	48.64	48.25	96.89
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	0.00	0.00	2.33	57.98	39.69	97.67
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	0.00	0.00	3.11	53.70	43.19	96.89
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการ แจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	0.00	0.00	1.95	76.26	21.79	98.05
รวม	0.00	0.00	2.79	57.59	39.62	97.21
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ให้บริการ	0.00	0.00	3.50	43.58	52.92	96.50
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	0.00	0.00	2.33	59.53	38.13	97.67
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	2.33	60.31	37.35	97.67

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	3.11	64.20	32.68	96.89
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	3.89	63.42	32.68	96.11
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	0.00	0.00	3.11	62.26	34.63	96.89
รวม	0.00	0.00	3.05	58.88	38.07	96.95
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	1.95	57.59	40.47	98.05
2. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	2.33	60.31	37.35	97.67
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	2.72	62.26	35.02	97.28
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	2.72	45.14	52.14	97.28
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	2.33	51.36	46.30	97.67
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	3.50	53.31	43.19	96.50
รวม	0.00	0.00	2.59	54.99	42.41	97.41

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	0.00	0.00	3.11	49.81	47.08	96.89
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	0.00	0.00	2.72	52.14	45.14	97.28
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0.00	0.00	2.33	65.37	32.30	97.67
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	0.00	0.00	3.11	46.30	50.58	96.89
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	4.67	59.14	36.19	95.33
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	2.72	63.04	34.24	97.28
รวม	0.00	0.00	3.11	55.97	40.92	96.89
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	2.89	56.86	40.26	97.11

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.11 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.21 โดยข้อที่ระบุว่า กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.05 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.95 โดยข้อที่ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร และมีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.67 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.41 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.05 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิด

เป็นร้อยละ 96.89 โดยข้อที่ระบุว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.67

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”

(n = 257)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.44	0.55	มาก
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.34	0.54	มาก
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.45	0.56	มาก
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.37	0.53	มาก
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.40	0.55	มาก
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.20	0.45	มาก
รวม	4.37	0.53	มาก
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.49	0.57	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.36	0.53	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.35	0.52	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.30	0.52	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.29	0.53	มาก
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.32	0.53	มาก
รวม	4.35	0.53	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.39	0.53	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.35	0.52	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.32	0.52	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.49	0.55	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	0.54	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.40	0.56	มาก
รวม	4.40	0.54	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.44	0.56	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.42	0.55	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.30	0.51	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	4.47	0.56	มาก
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.32	0.56	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	4.32	0.52	มาก
รวม	4.38	0.54	มาก
รวมทุกด้าน	4.37	0.54	มาก

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.37 โดยข้อที่ระบุว่า แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.35 โดยข้อที่ระบุว่า ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.49$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.40 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$

= 4.49) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.38 โดยข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.47)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน”

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	71	41.28
- หญิง	101	58.72
รวม	172	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	15	8.72
- 31 – 40 ปี	43	25.00
- 41 – 50 ปี	63	36.63
- 51 ปี ขึ้นไป	51	29.65
รวม	172	100.00

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	5	2.91
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	66	38.37
- มัธยมศึกษาตอนต้น	32	18.60
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	48	27.91
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	6	3.49
- ปริญญาตรี	14	8.14
- ปริญญาโท	1	0.58
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	172	100.00
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	0.58
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	13.37
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	5.23
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	31	18.02
- นักเรียน/นักศึกษา	8	4.65
- รับจ้างทั่วไป	26	15.12
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	27	15.70
- เกษตร/ประมง	45	26.16
- ว่างงาน	2	1.16
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	172	100.00

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 172 คน เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 41.28 และเพศหญิง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 58.72 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 36.63 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 38.37 และประกอบอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.16

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.5 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” ระดับมากและมากที่สุด

(n = 172)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	0.00	0.00	3.49	70.93	25.58	96.51
2. ความสะอาดในการจัดเก็บขยะ (จัดเก็บ ได้เรียบร้อย และไม่ปล่อยขยะค้างมาก เกินไป)	0.00	0.00	3.49	60.46	36.05	96.51
3. เวลาที่จัดเก็บขยะ (จัดเก็บในช่วงเวลาที่ ไม่รบกวนเจ้าของบ้าน)	0.00	0.00	2.91	66.86	30.23	97.09
4. มีการคัดแยกขยะและปริมาณขยะลดลง	0.00	0.00	2.33	58.14	39.53	97.67
5. ค่าเก็บขยะมีความเหมาะสม	0.00	0.00	1.74	62.79	35.47	98.26
6. วิธีการกำจัดขยะเหมาะสม (ถูก สุขลักษณะและไม่มีมลภาวะ)	0.00	0.00	2.33	52.32	45.35	97.67
รวม	0.00	0.00	2.71	61.92	35.37	97.29
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	0.00	0.00	2.91	56.98	40.11	97.09

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	0.00	0.00	3.49	51.16	45.35	96.51
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	2.91	72.67	24.42	97.09
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	3.49	58.14	38.37	96.51
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	4.07	55.23	40.70	95.93
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	0.00	0.00	3.49	62.21	34.30	96.51
รวม	0.00	0.00	3.39	59.40	37.21	96.61
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	2.91	59.88	37.21	97.09
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	1.74	73.26	25.00	98.26
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	3.49	59.88	36.63	96.51
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	1.74	68.03	30.23	98.26
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	2.33	58.72	38.95	97.67
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	2.91	56.39	40.70	97.09
รวม	0.00	0.00	2.52	62.69	34.79	97.48

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง	0.00	0.00	2.33	59.30	38.37	97.67
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	0.00	0.00	1.74	56.98	41.28	98.26
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม	0.00	0.00	1.16	56.40	42.44	98.84
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ/จัดกิจกรรมมีความเพียงพอ	0.00	0.00	1.74	52.91	45.35	98.26
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ/จัดกิจกรรมมีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	3.49	61.05	35.46	96.51
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	1.74	46.51	51.75	98.26
รวม	0.00	0.00	2.03	55.52	42.44	97.97
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	2.66	59.88	37.45	97.34

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.34 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.29 โดยข้อที่ระบุว่า ค่าเก็บขยะมีความเหมาะสม มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.26 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.61 โดยข้อที่ระบุว่า มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.09 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.48 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.26 เท่ากัน ความพึงพอใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.97 โดยข้อที่ระบุว่า
 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ
 98.84

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสุขภาพ อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ
 “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน”

(n = 172)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.22	0.49	มาก
2. ความสะอาดในการจัดเก็บขยะ (จัดเก็บได้เรียบร้อย และไม่ ปล่อยขยะค้างมากเกินไป)	4.33	0.54	มาก
3. เวลาที่จัดเก็บขยะ (จัดเก็บในช่วงเวลาที่ไม่น่ารบกวนเจ้าของบ้าน)	4.27	0.51	มาก
4. มีการคัดแยกขยะและปริมาณขยะลดลง	4.37	0.53	มาก
5. ค่าเก็บขยะมีความเหมาะสม	4.34	0.51	มาก
6. วิธีการกำจัดขยะเหมาะสม (ถูกสุขลักษณะและไม่มีมลภาวะ)	4.43	0.54	มาก
รวม	4.33	0.52	มาก
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.37	0.54	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.42	0.56	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.22	0.48	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.35	0.55	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.37	0.56	มาก
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.31	0.53	มาก
รวม	4.34	0.54	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.34	0.53	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	4.23	0.46	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.33	0.54	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.28	0.49	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.37	0.53	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.38	0.54	มาก
รวม	4.32	0.52	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง	4.36	0.53	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.40	0.52	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม	4.41	0.52	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ/จัดกิจกรรมมีความเพียงพอ	4.44	0.53	มาก
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ/จัดกิจกรรมมีคุณภาพและทันสมัย	4.32	0.54	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	4.50	0.54	มากที่สุด
รวม	4.40	0.53	มาก
รวมทุกด้าน	4.35	0.53	มาก

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.33 โดยข้อที่ระบุว่า วิธีการกำจัดการขยะเหมาะสม (ถูกสุขลักษณะและไม่มีมลภาวะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.43) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.34 โดยข้อที่ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.42) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมี

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.32 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.40 โดยข้อที่ระบุว่า มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.50$)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.7 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	18	40.00
- หญิง	27	60.00
รวม	45	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	2	4.44
- 31 – 40 ปี	14	31.11
- 41 – 50 ปี	17	37.78
- 51 ปี ขึ้นไป	12	26.67
รวม	45	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	0	0.00
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	19	42.22
- มัธยมศึกษาตอนต้น	7	15.56
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	17	37.78

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	1	2.22
- ปริญญาตรี	1	2.22
- ปริญญาโท	0	0.00
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	45	100.00
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	4.44
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	8.89
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	11	24.44
- นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
- รับจ้างทั่วไป	2	4.44
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5	11.11
- เกษตร/ประมง	21	46.67
- ว่างงาน	0	0.00
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	45	100.00

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 45 คน เป็นเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 41–50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 42.22 และประกอบอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.8 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระดับมากและมากที่สุด

(n = 45)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	0.00	0.00	2.22	71.11	26.67	97.78
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	0.00	0.00	4.44	73.34	22.22	95.56
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	0.00	0.00	4.44	64.45	31.11	95.56
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	0.00	0.00	4.44	77.78	17.78	95.56
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	0.00	0.00	2.22	77.78	20.00	97.78
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการ แจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	0.00	0.00	4.44	66.67	28.89	95.56
รวม	0.00	0.00	3.70	71.85	24.44	96.30
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ให้บริการ	0.00	0.00	4.44	66.67	28.89	95.56
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	0.00	0.00	4.44	62.21	33.33	95.56
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	4.44	66.67	28.89	95.56
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	2.22	68.89	28.89	97.78

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	2.22	62.22	35.56	97.78
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	0.00	0.00	4.44	77.78	17.78	95.56
รวม	0.00	0.00	3.70	67.41	28.89	96.30
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	2.22	80.00	17.78	97.78
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	2.22	62.22	35.56	97.78
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	2.22	66.67	31.11	97.78
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	4.44	51.11	44.45	95.56
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	4.44	35.56	60.00	95.56
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	4.44	48.89	46.67	95.56
รวม	0.00	0.00	3.33	57.41	39.26	96.67
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	0.00	0.00	4.44	51.11	44.45	95.56

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	0.00	0.00	4.44	60.00	35.56	95.56
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0.00	0.00	4.44	48.89	46.67	95.56
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	0.00	0.00	4.44	42.21	53.33	95.56
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	4.44	48.89	46.67	95.56
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	6.67	68.89	24.44	93.33
รวม	0.00	0.00	4.81	53.33	41.85	95.19
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	3.89	62.50	33.61	96.11

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 โดยข้อที่ระบุว่า ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 เท่ากัน ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 โดยข้อที่ระบุว่า มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 เท่ากัน ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.78 เท่ากัน ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 โดยข้อที่ระบุว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 95.56 เท่ากัน

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

(n = 45)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24	0.48	มาก
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.18	0.49	มาก
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.27	0.54	มาก
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.13	0.46	มาก
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.18	0.44	มาก
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.24	0.53	มาก
รวม	4.21	0.49	มาก
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.24	0.53	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.29	0.55	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.24	0.53	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.27	0.50	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.33	0.52	มาก
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.13	0.46	มาก
รวม	4.25	0.51	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.16	0.42	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	4.33	0.52	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.29	0.51	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.40	0.58	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.59	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.42	0.58	มาก
รวม	4.36	0.53	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.40	0.58	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.31	0.56	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.42	0.58	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	4.49	0.59	มาก
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.42	0.58	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	4.18	0.53	มาก
รวม	4.37	0.57	มาก
รวมทุกด้าน	4.30	0.53	มาก

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.21 โดยข้อที่ระบุว่า แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.25 โดยข้อที่ระบุว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.36 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

($\bar{X}$ = 4.56) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.37 โดยข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.49)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.10 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	62	35.23
- หญิง	114	64.77
รวม	176	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	4	2.27
- 31 – 40 ปี	51	28.98
- 41 – 50 ปี	69	39.20
- 51 ปี ขึ้นไป	52	29.55
รวม	176	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	2	1.14
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	60	34.09
- มัธยมศึกษาตอนต้น	37	21.02
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	65	36.93
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	11	6.25

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
- ปริญญาตรี	1	0.57
- ปริญญาโท	0	0.00
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	176	100.00
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	1.70
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	6.82
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	0	0.00
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	44	25.00
- นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
- รับจ้างทั่วไป	31	17.61
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	15.91
- เกษตร/ประมง	58	32.95
- ว่างงาน	0	0.00
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	176	100.00

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 176 คน เป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 และเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 64.77 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 36.93 และประกอบอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.11 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ระดับมากและมากที่สุด

(n = 176)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. การขอรับบริการทำได้ง่าย สะดวก	0.00	0.00	3.98	63.64	32.38	96.02
2. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	0.00	0.00	2.27	66.48	31.25	97.73
3. วิธีให้การศึกษาเป็นไปตามหลักวิชา มีมาตรฐานที่ดี	0.00	0.00	2.84	67.05	30.11	97.16
4. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการเหมาะสม ไม่สูงเกินความจำเป็น	0.00	0.00	3.41	64.20	32.39	96.59
5. มีการให้ความเข้าใจกับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ	0.00	0.00	2.27	65.34	32.39	97.73
6. การดำเนินการโปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	0.00	0.00	2.84	73.30	23.86	97.16
รวม	0.00	0.00	2.94	66.67	30.40	97.06
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	0.00	0.00	3.41	59.66	36.93	96.59
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	0.00	0.00	3.41	62.50	34.09	96.59
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	0.00	0.00	2.84	69.89	27.27	97.16
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	3.98	65.34	30.68	96.02

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	3.98	67.61	28.41	96.02
6. มีช่องทางติดต่อกลับเมื่อเกิดข้อสงสัย	0.00	0.00	3.41	65.91	30.68	96.59
รวม	0.00	0.00	3.50	65.15	31.34	96.50
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	2.27	61.37	36.36	97.73
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	2.84	76.14	21.02	97.16
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	3.41	65.34	31.25	96.59
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	3.98	55.11	40.91	96.02
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	2.84	55.68	41.48	97.16
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	5.68	46.02	48.30	94.32
รวม	0.00	0.00	3.50	59.94	36.55	96.50
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ตั้งของสถานที่จัดการศึกษาสะดวก ในการเดินทาง	0.00	0.00	4.55	53.41	42.04	95.45

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	0.00	0.00	4.55	44.31	51.14	95.45
3. ความสะอาดของสถานที่จัดการศึกษา	0.00	0.00	3.41	50.57	46.02	96.59
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอกับ จำนวนเด็ก	0.00	0.00	5.68	47.16	47.16	94.32
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	7.39	35.80	56.82	92.61
6. อาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมถูก หลักโภชนาการ	0.00	0.00	5.11	43.75	51.14	94.89
รวม	0.00	0.00	5.11	45.83	49.05	94.89
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	3.76	59.40	36.84	96.24

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.24 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.06 โดยข้อที่ระบุว่า เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีการให้ความเข้าใจกับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.73 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 โดยข้อที่ระบุว่า มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.16 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.73 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.89 โดยข้อที่ระบุว่า ความสะอาดของสถานที่จัดการศึกษา มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.59

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

(n = 176)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การขอรับบริการทำได้ง่าย สะดวก	4.28	0.53	มาก
2. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.29	0.50	มาก
3. วิธีให้การศึกษาเป็นไปตามหลักวิชา มีมาตรฐานที่ดี	4.27	0.51	มาก
4. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการเหมาะสม ไม่สูงเกินความจำเป็น	4.29	0.52	มาก
5. มีการให้ความเข้าใจกับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ	4.30	0.51	มาก
6. การดำเนินการโปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	4.21	0.47	มาก
รวม	4.27	0.51	มาก
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.34	0.54	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.31	0.53	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.24	0.49	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.27	0.53	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.24	0.52	มาก
6. มีช่องทางติดต่อกลับเมื่อเกิดข้อสงสัย	4.27	0.52	มาก
รวม	4.28	0.52	มาก
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.34	0.52	มาก
2. เจ้าหน้าที่เข้าจากสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	4.18	0.45	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.28	0.52	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.37	0.56	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	0.54	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.43	0.60	มาก
รวม	4.33	0.53	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสถานที่จัดการศึกษาสะดวกในการเดินทาง	4.38	0.57	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.47	0.58	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่จัดการศึกษา	4.43	0.56	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอกับจำนวนเด็ก	4.41	0.60	มาก
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย	4.49	0.63	มาก
6. อาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมถูกหลักโภชนาการ	4.46	0.59	มาก
รวม	4.44	0.59	มาก
รวมทุกด้าน	4.33	0.54	มาก

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.27 โดยข้อที่ระบุว่า มีการให้ความเข้าใจกับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.30$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.28 โดยข้อที่ระบุว่า ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.33 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.43$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.44 โดยข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.49$)

ตอนที่ 5 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.13 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานสวัสดิการสังคม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	155	43.79
- หญิง	199	56.21
รวม	354	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	4	1.13
- 31 – 40 ปี	25	7.06
- 41 – 50 ปี	17	4.80
- 51 ปี ขึ้นไป	308	87.01
รวม	354	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	53	14.97
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	136	38.42
- มัธยมศึกษาตอนต้น	51	14.41
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	94	26.55
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	19	5.37
- ปริญญาตรี	1	0.28
- ปริญญาโท	0	0.00
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	354	100.00

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	6.50
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	0	0.00
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	67	18.93
- นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
- รับจ้างทั่วไป	49	13.84
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	36	10.17
- เกษตร/ประมง	127	35.88
- ว่างงาน	52	14.69
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	354	100.00

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 354 คน เป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 43.79 และเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 56.21 ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 87.01 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 38.42 และประกอบอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 35.88

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.14 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม ระดับมากและมากที่สุด

(n = 354)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สวัสดิการมีความเพียงพอตามความต้องการ	0.00	0.00	5.65	71.19	23.16	94.35
2. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น	0.00	0.00	4.52	64.69	30.79	95.48
3. มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพียงพอ	0.00	0.00	3.95	61.87	34.18	96.05
4. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	0.00	0.00	4.24	63.84	31.92	95.76
5. กิจกรรมที่จัด มีคุณค่าต่อชีวิต	0.00	0.00	3.95	63.28	32.77	96.05
6. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการ ฉ้อฉลใด ๆ	0.00	0.00	4.52	59.60	35.88	95.48
รวม	0.00	0.00	4.47	64.08	31.45	95.53
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	0.00	0.00	4.24	53.67	42.09	95.76
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	0.00	0.00	5.65	53.67	40.68	94.35
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	5.08	65.54	29.38	94.92
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	4.24	60.45	35.31	95.76

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	3.95	63.28	32.77	96.05
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	0.00	0.00	5.08	64.41	30.51	94.92
รวม	0.00	0.00	4.71	60.17	35.12	95.29
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	4.24	59.32	36.44	95.76
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	3.39	72.03	24.58	96.61
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	3.95	63.00	33.05	96.05
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	3.67	56.78	39.55	96.33
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	4.52	54.80	40.68	95.48
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	4.24	49.72	46.04	95.76
รวม	0.00	0.00	4.00	59.28	36.72	96.00
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ติดต่อสะดวกในการเดินทาง	0.00	0.00	3.95	47.74	48.31	96.05

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	0.00	0.00	4.24	57.06	38.70	95.76
3. ความสะอาดของสถานที่ติดต่อ	0.00	0.00	3.67	52.26	44.07	96.33
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ	0.00	0.00	3.95	44.35	51.70	96.05
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	4.80	54.24	40.96	95.20
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	4.52	47.46	48.02	95.48
รวม	0.00	0.00	4.19	50.52	45.29	95.81
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	4.34	58.51	37.15	95.66

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.66 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 โดยข้อที่ระบุว่า มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพียงพอ และกิจกรรมที่จัด มีคุณค่าต่อชีวิต มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 เท่ากัน ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.29 โดยข้อที่ระบุว่า เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.05 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.61 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.81 โดยข้อที่ระบุว่า ความสะอาดของสถานที่ติดต่อ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.33

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.15 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม

(n = 354)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สวัสดิการมีความเพียงพอตามความต้องการ	4.18	0.51	มาก
2. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น	4.26	0.53	มาก
3. มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพียงพอ	4.30	0.54	มาก
4. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	4.28	0.53	มาก
5. กิจกรรมที่จัด มีคุณค่าต่อชีวิต	4.29	0.53	มาก
6. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	4.31	0.55	มาก
รวม	4.27	0.53	มาก
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.38	0.57	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.35	0.58	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.24	0.54	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.31	0.55	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.29	0.53	มาก
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.25	0.54	มาก
รวม	4.30	0.55	มาก
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.32	0.55	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.21	0.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.29	0.53	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.36	0.55	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	0.57	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.42	0.57	มาก
รวม	4.33	0.54	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ติดต่อสะดวกในการเดินทาง	4.44	0.57	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.34	0.56	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ติดต่อ	4.40	0.56	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ	4.48	0.57	มาก
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย	4.36	0.57	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน	4.44	0.58	มาก
รวม	4.41	0.57	มาก
รวมทุกด้าน	4.33	0.55	มาก

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.27 โดยข้อที่ระบุว่า การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.30 โดยข้อที่ระบุว่า ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.33 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.41 โดยข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$)

ตอนที่ 6 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.16 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	180	57.88
- หญิง	131	42.12
รวม	311	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	15	4.82
- 31 – 40 ปี	106	34.08
- 41 – 50 ปี	133	42.77
- 51 ปี ขึ้นไป	57	18.33
รวม	311	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	0	0.00
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	57	18.33
- มัธยมศึกษาตอนต้น	44	14.15
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	133	42.77
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	35	11.25
- ปริญญาตรี	41	13.18
- ปริญญาโท	1	0.32
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	311	100.00

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.29
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	3.86
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	103	33.12
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	108	34.73
- นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
- รับจ้างทั่วไป	47	15.11
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	1.93
- เกษตร/ประมง	31	9.97
- ว่างงาน	0	0.00
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	311	100.00

จากตารางที่ 3.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 311 คน เป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 57.88 และเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 42.12 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.77 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.77 และประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 34.73

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.17 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ระดับมาก และมากที่สุด

(n = 311)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	0.00	0.00	4.50	57.88	37.62	95.50
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	0.00	0.00	3.86	34.08	62.06	96.14
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	0.00	0.00	3.54	32.80	63.66	96.46
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	0.00	0.00	4.50	42.45	53.05	95.50
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	0.00	0.00	4.18	32.48	63.34	95.82
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการ แจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	0.00	0.00	3.86	40.51	55.63	96.14
รวม	0.00	0.00	4.07	40.03	55.89	95.93
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ให้บริการ	0	0	1.93	72.67	25.4	98.07
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน เสียงตามสาย/เอกสาร	0.00	0.00	2.25	77.49	20.26	97.75
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	2.57	78.78	18.65	97.43
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	2.57	74.28	23.15	97.43

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	3.54	74.92	21.54	96.46
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่	0.00	0.00	3.86	76.20	19.94	96.14
รวม	0.00	0.00	2.79	75.72	21.49	97.21
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	3.22	72.67	24.11	96.78
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	3.54	67.20	29.26	96.46
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	3.86	68.17	27.97	96.14
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	3.54	60.45	36.01	96.46
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	3.54	76.53	19.93	96.46
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	2.89	71.38	25.73	97.11
รวม	0.00	0.00	3.43	69.40	27.17	96.57
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	0.00	0.00	3.54	65.59	30.87	96.46

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	0.00	0.00	1.93	82.96	15.11	98.07
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0.00	0.00	2.89	72.67	24.44	97.11
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	0.00	0.00	3.54	59.48	36.98	96.46
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	2.89	60.13	36.98	97.11
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	4.18	35.69	60.13	95.82
รวม	0.00	0.00	3.16	62.75	34.08	96.84
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	3.36	61.98	34.66	96.64

จากตารางที่ 3.17 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.64 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.93 โดยข้อที่ระบุว่าเป็นแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกร่าง สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.46 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.21 โดยข้อที่ระบุว่าเป็นช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.07 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.57 โดยข้อที่ระบุว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.11 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.64 โดยข้อที่ระบุว่าเป็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.07

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.18 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

(n = 311)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	0.56	มาก
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.58	0.57	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.60	0.56	มากที่สุด
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.49	0.58	มาก
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.59	0.57	มากที่สุด
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.52	0.57	มากที่สุด
รวม	4.52	0.57	มากที่สุด
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.23	0.47	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร	4.18	0.44	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.16	0.43	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.21	0.46	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.18	0.47	มาก
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.16	0.46	มาก
รวม	4.19	0.46	มาก
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.21	0.48	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.26	0.51	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.24	0.51	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.32	0.54	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	0.46	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.23	0.48	มาก
รวม	4.24	0.50	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.27	0.52	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.13	0.39	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.22	0.48	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	4.33	0.54	มาก
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.34	0.53	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน	4.56	0.58	มากที่สุด
รวม	4.31	0.51	มาก
รวมทุกด้าน	4.31	0.51	มาก

จากตารางที่ 3.18 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.52 โดยข้อที่ระบุว่า แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.60) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.25 โดยข้อที่ระบุว่า ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.23) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.24 โดยข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.32) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.31 โดยข้อที่ระบุว่า มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.56)

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัย กลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุด สรุปได้ดังตารางที่ 3.19

ตารางที่ 3.19 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุดงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

กรอบงานที่ประเมิน	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ ระดับมากและมากที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”	97.11
งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน”	97.34
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	96.11
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.24
งานสวัสดิการสังคม	95.66
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	96.64
รวมทั้งหมด	96.52

จากตารางที่ 3.19 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมาก และมากที่สุด เท่ากับ 96.52 โดยงานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” มีผลรวมสูงสุด (97.34) รองลงมา ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” (97.11) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (96.64) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (96.24) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (96.11) และงานสวัสดิการสังคม (95.66)

สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ดังตารางที่ 3.20

ตารางที่ 3.20 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสวัสดิการสังคม และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

กรอบงานที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”	4.37	0.54	มาก
งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน”	4.35	0.53	มาก
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	4.30	0.53	มาก
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.33	0.54	มาก
งานสวัสดิการสังคม	4.33	0.55	มาก
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	4.31	0.51	มาก
รวมทั้งหมด	4.33	0.53	มาก

จากตารางที่ 3.20 พบว่า ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.33 โดยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.37) รองลงมา ได้แก่ งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” ($\bar{X}$ = 4.35) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานสวัสดิการสังคม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยกัน ($\bar{X}$ = 4.33) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ($\bar{X}$ = 4.31) และงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ($\bar{X}$ = 4.30) ตามลำดับ

ตอนที่ 8 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม มีดังนี้

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์” เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้หลากหลายมากขึ้น

งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน” เป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการจัดการขยะมากขึ้น เห็นถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม จึงต้องการให้จัดโครงการในลักษณะนี้อย่างต่อเนื่อง

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้หลากหลายมากขึ้น

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพิ่มเติมกิจกรรมที่มุ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและผู้ปกครอง

งานสวัสดิการสังคม ต้องการให้จัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มเติม เพื่อคลายความเหงา และได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนในวัยเดียวกัน

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ควรจัดทำเอกสารแนะนำเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับภาษีประเภทต่าง ๆ

บรรณานุกรม

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. (2562). **โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน**. สมุทรสาคร: องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม.

พิสิทธิ์ พัฒนาโกคากุล. (ม.ป.ป.). **ขั้นตอนการดำเนินงานของคุณภาพในการให้บริการ**. ค้นจาก http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/71/pw71_10cm2.pdf

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม. (2561). **แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)**. สมุทรสาคร: องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม.

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม. (2562). **สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน**. สมุทรสาคร: องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม.

Feigenbaum, A. V. (1986). **Total quality control** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and personality** (2nd ed.). New York: McGraw – Hill.

Yamane, T. (1967). **Statistics, an introductory analysis** (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้เรียน	☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น	☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท	☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	☐ นักเรียน / นักศึกษา	☐ รับจ้างทั่วไป
☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	☐ เกษตร/ประมง	☐ ว่างงาน
☐ อื่น ๆ		

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โครงการ “ป้องกันก่อนเกิดเหตุ สังเกตก่อนเกิดภัย คนโคกขามปลอดภัย อุบัติภัยกลายเป็นศูนย์”

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

(1=พึงพอใจน้อยที่สุด, 2=พึงพอใจน้อย, 3=พึงพอใจปานกลาง, 4=พึงพอใจมาก, 5=พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกร่าง สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ					
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย					
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้เรียน

☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

☐ เกษตร/ประมง

☐ว่างงาน

☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

งานสุขาภิบาล อนามัย และสิ่งแวดล้อม

โครงการ “โคกขาม 3R รวมพลังจิตอาสา แก้ไขปัญหาขยะชุมชน”

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

(1=พึงพอใจน้อยที่สุด, 2=พึงพอใจน้อย, 3=พึงพอใจปานกลาง, 4=พึงพอใจมาก, 5=พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความสะอาดในการจัดเก็บขยะ (จัดเก็บได้เรียบร้อย และไม่ปล่อยขยะค้างมากเกินไป)					
3. เวลาที่จัดเก็บขยะ (จัดเก็บในช่วงเวลาที่ไม่รบกวนเจ้าของบ้าน)					
4. มีการคัดแยกขยะและปริมาณขยะลดลง					
5. ค่าเก็บขยะมีความเหมาะสม					
6. วิธีการกำจัดขยะเหมาะสม (ถูกสุขลักษณะและไม่มีมลภาวะ)					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม					
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ/จัดกิจกรรมมีความ เพียงพอ					
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ/จัดกิจกรรมมีคุณภาพและ ทันสมัย					
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้เรียน

☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

☐ เกษตร/ประมง

☐ว่างงาน

☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ
(1=พึงพอใจน้อยที่สุด, 2=พึงพอใจน้อย, 3=พึงพอใจปานกลาง, 4=พึงพอใจมาก, 5=พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการดำเนินการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ					
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย					
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้เรียน

☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

☐ เกษตร/ประมง

☐ว่างงาน

☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ
(1=พึงพอใจน้อยที่สุด, 2=พึงพอใจน้อย, 3=พึงพอใจปานกลาง, 4=พึงพอใจมาก, 5=พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. การขอรับบริการทำได้ง่าย สะดวก					
2. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3. วิธีให้การศึกษาเป็นไปตามหลักวิชา มีมาตรฐานที่ดี					
4. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการเหมาะสม ไม่สูงเกินความจำเป็น					
5. มีการให้ความเข้าใจกับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ					
6. การดำเนินการโปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีช่องทางติดต่อกลับเมื่อเกิดข้อสงสัย					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่ตั้งของสถานที่จัดการศึกษาสะดวกในการเดินทาง					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย					
3. ความสะอาดของสถานที่จัดการศึกษา					
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอกับจำนวนเด็ก					
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย					
6. อาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมถูกหลักโภชนาการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้เรียน

☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

☐ เกษตร/ประมง

☐ว่างงาน

☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
งานสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ
(1=พึงพอใจน้อยที่สุด, 2=พึงพอใจน้อย, 3=พึงพอใจปานกลาง, 4=พึงพอใจมาก, 5=พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สวัสดิการมีความเพียงพอตามความต้องการ					
2. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น					
3. มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพียงพอ					
4. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก					
5. กิจกรรมที่จัด มีคุณค่าต่อชีวิต					
6. การดำเนินการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่ติดต่อสะดวกในการเดินทาง					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย					
3. ความสะอาดของสถานที่ติดต่อ					
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ					
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย					
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562)**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความในช่องว่างของแต่ละข้อที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้เรียน	☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น	☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท	☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
☐ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	☐ นักเรียน / นักศึกษา	☐ รับจ้างทั่วไป
☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	☐ เกษตร/ประมง	☐ ว่างงาน
☐ อื่น ๆ		

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ
(1=พึงพอใจน้อยที่สุด, 2=พึงพอใจน้อย, 3=พึงพอใจปานกลาง, 4=พึงพอใจมาก, 5=พึงพอใจมากที่สุด)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย/เอกสาร					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ					
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย					
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



