



รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

โดย
รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ และคณะ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

ปีงบประมาณ 2563

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 4 งาน คือ 1) งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” 2) งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” 3) งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และ 4) งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาปรับปรุงการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยความโปร่งใสและถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม นำผลที่ได้จากการประเมินไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์)

หัวหน้าโครงการประเมินฯ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประเมิน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกขาม อำเภอมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
ผู้ประเมิน	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีที่ประเมิน	2563

รายงานการประเมินนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” 2) งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” 3) งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และ 4) งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ ครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจให้อาจารย์และนักศึกษาเป็นผู้เก็บแบบสอบถามและบันทึกความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” จำนวน 200 คน งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” จำนวน 172 คน งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ จำนวน 58 คน และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ จำนวน 296 คน สรุปผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุด ได้ดังนี้

กรอบงานที่ประเมิน	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจ ระดับมากและมากที่สุด
งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”	95.90
งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”	96.80
งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ	95.69
งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ	96.62
รวมทั้งหมด	96.25

สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

กรอบงานที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”	4.31	0.53	มาก
งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”	4.36	0.54	มาก
งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ	4.24	0.51	มาก
งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ	4.29	0.50	มาก
รวมทั้งหมด	4.30	0.52	มาก

ส่วนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม มีดังนี้

งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” ต้องการให้จัดโครงการสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องเพื่อคลายความเหงา และได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนในรุ่นราวคราวเดียวกัน

งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” เป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตผู้อื่น ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ และต้องการให้จัดโครงการในลักษณะนี้อีกอย่างต่อเนื่อง

งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ และการกรอกเอกสารต่าง ๆ

งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ เพิ่มถังขยะตามจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น และจัดเก็บขยะให้บ่อยครั้งขึ้นเพื่อป้องกันขยะล้นถังและกลิ่นรบกวน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน.....	1
บทที่ 2 วิธีดำเนินการประเมิน.....	17
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บทที่ 3 ผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา.....	21
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”	21
ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมสุขภาพและ สาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐม พยาบาลและการช่วยชีวิต”	28
ตอนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้าง เรื่อง การ ขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ.....	35
ตอนที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและ สิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระ เป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบ การแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” งาน ก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การจัดขยะ.....	49
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
ภาคผนวก ข ภาพตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล.....	67

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง.....	18
3.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	22
3.2	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” ระดับมากและมากที่สุด.....	23
3.3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”	26
3.4	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ.....	28
3.5	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” ระดับมากและมากที่สุด.....	30
3.6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”	33
3.7	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	35
3.8	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ ระดับมากและมากที่สุด.....	37
3.9	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ	40
3.10	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ.....	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
3.11	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การ กำจัดขยะ ระดับมากและมากที่สุด.....	44
3.12	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัด ขยะ.....	47
3.13	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุดงานสวัสดิการ สังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” งานส่งเสริมสุขภาพ และสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการ ปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ.....	49
3.14	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระ เป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการ ระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการ ช่วยชีวิต” งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และงานอนามัยและ สิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ	50

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 กับมีช่วงกดอากาศต่ำพัดผ่านภาคใต้ เป็นระยะต่อนั้นจนถึงเดือนธันวาคมซึ่งเป็นระยะแรกที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดมาปกคลุม
 - ฤดูหนาว เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคม ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ เป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย

นอกจากนี้ พื้นที่ในตำบลเป็นที่ตั้งโรงงาน จึงเกิดปัญหามลภาวะทางอากาศจำเป็นต้องมีการกวดขันควบคุมกำกับดูแล มิให้โรงงานเป็นผู้ทำลายทรัพยากรทางอากาศที่เต็มไปด้วยสารต่าง ๆ จำนวนมาก

ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในตำบลโคกขาม เป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ คือ กลุ่มดินเค็มชายฝั่งทะเลที่ติดกับอ่าวไทย บริเวณน้ำทะเลท่วมถึงโดยสภาพเป็นดินเลนเหนียวและเค็มจัดเหมาะแก่การประกอบอาชีพประมง และพาณิชยกรรม เช่น เพาะเลี้ยงกุ้งธรรมชาติ หอยแครง และปูทะเล

เขตการปกครอง

จำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม โดยแยกพื้นที่การปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม		
1	บ้านสันตราบ	277	289	566	369	นายปิยพงศ์ นาคอ่อน
2	บ้านโคกขาม	509	530	1,039	671	นางชลธิชา รุ่งแสง
3	บ้านสหกรณ์	418	451	869	264	นายบุญเลิศ กลั่นสุบรรณ
4	บ้านโคก	2,999	3,502	6,501	3,996	นายอัศนัย เบาเนศ
5	บ้านขอม	916	1,015	1,931	983	นายชาญ สีนวลจันทร์
6	บ้านขวาง	1,075	1,182	2,257	1,188	นางดวงนภา อวยบางมด
7	บ้านขอม	1,510	1,592	3,102	1,411	นายนิวัฒน์ อ่อนแสง
8	บ้านสหกรณ์	1,443	1,572	3,015	1,000	นางสุวรรณ แก้วจันทน์
9	บ้านสหกรณ์	1,758	1,818	3,576	1,490	นายบรรเจ็ด รินธิโย
10	บ้านสหกรณ์	330	350	680	237	นางสาวสุนิษา รินธิโย
รวม		11,235	12,301	23,536	11,609	

ข้อมูล : ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 (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 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
ประชากรชาย	10,291	10,482	10,756	11,013	11,235
ประชากรหญิง	11,426	11,624	11,866	12,113	12,301
รวมประชากร	21,717	22,106	22,622	23,126	23,536
ครัวเรือน	10,669	11,024	11,196	11,410	11,609

ข้อมูล : ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 (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 81 คน
2. โรงเรียนวัดโคกขาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 จำนวนนักเรียน 520 คน
3. โรงเรียนวัดโสภณาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 จำนวนนักเรียน 526 คน
4. โรงเรียนบ้านชายทะเลโคกขาม มิตรภาพที่ 95 ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 จำนวนนักเรียน 104 คน
5. โรงเรียนสหกรณ์นิคมเกลือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 จำนวนนักเรียน 383 คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดโคกขาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 จำนวนนักเรียน 79 คน
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเฉลิมพระเกียรติวัดบ้านขอม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 จำนวนนักเรียน 111 คน
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสหกรณ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 จำนวนนักเรียน 70 คน
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศรีบูรณาวาส ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 จำนวนนักเรียน 67 คน

ศูนย์การศึกษาพิเศษ จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 จำนวนนักเรียน 232 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 2,699 คน

ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพความพิการ จำนวน 479 คน

ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 24 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	ใช้งานได้ (แห่ง)	ใช้งาน ไม่ได้ (แห่ง)	ใช้งานได้ (แห่ง)	ใช้งาน ไม่ได้ (แห่ง)
1	บ้านสันดาบ	566	369	2	-	-	-	2	-
2	บ้านโคกขาม	1,039	671	1	-	-	-	1	-
3	บ้านสหกรณ์	869	264	3	-	-	-	3	-
4	บ้านโคก	6,501	3,996	4	-	-	-	3	1
5	บ้านขอม	1,931	983	3	-	-	-	3	-
6	บ้านขวาง	2,257	1,188	3	-	-	-	3	-
7	บ้านขอม	3,102	1,411	2	-	-	-	1	1
8	บ้านสหกรณ์	3,015	1,000	3	-	-	-	3	-
9	บ้านสหกรณ์	3,576	1,490	3	-	-	-	3	-
10	บ้านสหกรณ์	680	237	2	-	-	-	2	-

โทรศัพท์

มีโทรศัพท์บ้าน,ตู้โทรศัพท์สาธารณะ,มือถือ ครอบคลุมทั้งตำบล (ปัจจุบันไม่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะแล้ว)

มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายใต้การให้บริการของบริษัท TOT และ 3BB

มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยผู้ให้บริการได้แก่ AIS DTAC และ TRUE

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไปรษณีย์ จะใช้บริการของไปรษณีย์สมุทรสาคร 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 เป็นอีกหนึ่งศูนย์ที่ดูแลเรื่องการอนุรักษ์ป่าชายเลนซึ่งเป็นป่าอนุรักษ์ของอำเภอมหาชัยโดยศูนย์แห่งนี้ตั้งอยู่ทางฝั่งทิศตะวันออกของแม่น้ำท่าจีน ป่าชายเลนอำเภอมหาชัยนั้นเป็นพื้นที่ที่อยู่ในบริเวณน้ำกร่อยของปากแม่น้ำท่าจีน 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 นกช่อมทะเลอกแดง (Asian Dowitcher) นกชายเลนกระหม่อมแดง (Sharp-tailed Sandpiper) และนกช่อมทะเลปากยาว (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
บ้านสันดาบ 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 ยี่มจันทร์) 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 ต้นโกงกาง 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

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” จำนวน 400 คน งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” จำนวน 300 คน งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ จำนวน 67 คน และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ จำนวน 1,125 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 จึงได้จำนวนตัวอย่างของประชากรที่เป็นผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” จำนวน 200 คน งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” จำนวน 172 คน งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ จำนวน 58 คน และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ จำนวน 296 คน

สำหรับจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขามทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง

การให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม	จำนวนประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลัง สู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”	400	200
งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการ ระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจ การปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”	300	172
งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ	67	58
งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ	1,125	296

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” งานส่งเสริมสุขภาพ และสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ 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 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” (ตารางที่ 3.1-ตารางที่ 3.3)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” (ตารางที่ 3.4-ตารางที่ 3.6)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ (ตารางที่ 3.7-ตารางที่ 3.9)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ (ตารางที่ 3.10-ตารางที่ 3.12)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ (ตารางที่ 3.13-ตารางที่ 3.14)

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	79	39.50
- หญิง	121	60.50
รวม	200	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	0	0.00
- 31 – 40 ปี	0	0.00
- 41 – 50 ปี	0	0.00
- 51 ปี ขึ้นไป	200	100.00
รวม	200	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	9	4.50
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	115	57.50
- มัธยมศึกษาตอนต้น	31	15.50
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	27	13.50
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	17	8.50
- ปริญญาตรี	1	0.50
- ปริญญาโท	0	0.00
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	200	100.00
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	3.50
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	0	0.00
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	50	25.00

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
- นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
- รับจ้างทั่วไป	33	16.50
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	11.00
- เกษตร/ประมง	72	36.00
- ว่างงาน	16	8.00
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนมีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และประกอบอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” ระดับมากและมากที่สุด

(n = 200)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น	0.00	0.00	3.50	79.00	17.50	96.50
2. กิจกรรมที่จัด มีคุณค่าต่อชีวิต	0.00	0.00	5.00	68.00	27.00	95.00
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	0.00	0.00	2.50	72.00	25.50	97.50

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
4. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	0.00	0.00	4.00	69.50	26.50	96.00
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	0.00	0.00	5.00	66.50	28.50	95.00
6. การให้บริการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการ ฉ้อฉลใด ๆ	0.00	0.00	4.00	60.00	36.00	96.00
รวม	0.00	0.00	4.00	69.17	26.83	96.00
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ ประชาชนรับทราบ	0.00	0.00	4.00	62.50	33.50	96.00
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	0.00	0.00	5.00	58.50	36.50	95.00
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	5.50	68.50	26.00	94.50
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	4.50	59.00	36.50	95.50
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	5.50	64.00	30.50	94.50
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วย เคลื่อนที่	0.00	0.00	3.50	64.50	32.00	96.50
รวม	0.00	0.00	4.67	62.83	32.50	95.33

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	2.50	63.50	34.00	97.50
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	3.00	78.00	19.00	97.00
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	5.50	67.50	27.00	94.50
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	0.00	0.00	3.50	62.00	34.50	96.50
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	4.50	58.50	37.00	95.50
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	5.50	58.50	36.00	94.50
รวม	0.00	0.00	4.08	64.67	31.25	95.92
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง	0.00	0.00	3.50	46.50	50.00	96.50
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	0.00	0.00	3.50	58.50	38.00	96.50
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม	0.00	0.00	3.50	46.00	50.50	96.50
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ/จัดกิจกรรม	0.00	0.00	3.00	44.50	52.50	97.00
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	4.00	47.00	49.00	96.00
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	4.50	45.00	50.50	95.50
รวม	0.00	0.00	3.67	47.92	48.42	96.33
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	4.10	61.15	34.75	95.90

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมาก และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.90 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งข้อที่ระบุว่า . ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.33 ซึ่งข้อที่ระบุว่า มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.50 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.92 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.50 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.33 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ/จัด กิจกรรม มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.00

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

ตารางที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”

(n = 200)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น	4.14	0.44	มาก
2. กิจกรรมที่จัด มีคุณค่าต่อชีวิต	4.22	0.52	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.23	0.48	มาก
4. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.23	0.51	มาก
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.24	0.53	มาก
6. การให้บริการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ	4.32	0.55	มาก
รวม	4.23	0.50	มาก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ	4.30	0.54	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.32	0.56	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.21	0.52	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.32	0.56	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.25	0.55	มาก
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่	4.29	0.52	มาก
รวม	4.28	0.54	มาก
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.32	0.52	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	4.16	0.44	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.22	0.53	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.31	0.53	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.56	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.31	0.57	มาก
รวม	4.27	0.52	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง	4.47	0.57	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	4.35	0.55	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม	4.47	0.57	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ/จัดกิจกรรม	4.50	0.56	มากที่สุด
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย	4.45	0.57	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน	4.46	0.58	มาก
รวม	4.45	0.57	มาก
รวมทุกด้าน	4.31	0.53	มาก

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.23 ซึ่งข้อที่ระบุว่า การให้บริการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.28 ซึ่งข้อที่ระบุว่า ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ และมีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากัน ($\bar{X} = 4.32$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.27 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.45 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ/จัดกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.50$)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	75	43.60
- หญิง	97	56.40
รวม	172	100.00

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	172	100.00
- 20 – 30 ปี	0	0.00
- 31 – 40 ปี	0	0.00
- 41 – 50 ปี	0	0.00
- 51 ปี ขึ้นไป	0	0.00
รวม	172	100.00
3. การศึกษา		
- ไม่ได้เรียน	0	0.00
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	0	0.00
- มัธยมศึกษาตอนต้น	63	36.63
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	109	63.37
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	0	0.00
- ปริญญาตรี	0	0.00
- ปริญญาโท	0	0.00
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	172	100.00
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	0	0.00
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	0	0.00
- นักเรียน/นักศึกษา	172	100.00
- รับจ้างทั่วไป	0	0.00
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0.00
- เกษตร/ประมง	0	0.00
- ว่างงาน	0	0.00
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	172	100.00

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 172 คน เป็นเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 และเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และเป็นนักเรียน/นักศึกษา และส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 63.37

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.5 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” 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	2.33	54.07	43.60	97.67
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	0.00	0.00	2.33	59.88	37.79	97.67
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	0.00	0.00	2.33	62.21	35.47	97.67
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	0.00	0.00	4.65	58.72	36.63	95.35
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	0.00	0.00	2.33	56.98	40.70	97.67
6. ดำเนินการป้องกันโรคตามหลัก สาธารณสุข และควบคุมโรคได้ทันเวลา	0.00	0.00	1.74	63.37	34.88	98.26
รวม	0.00	0.00	2.62	59.21	38.18	97.38

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ ประชาชนรับทราบ	0.00	0.00	1.74	56.40	41.86	98.26
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ให้บริการ	0.00	0.00	5.23	57.56	37.21	94.77
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	3.49	57.56	38.95	96.51
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	2.33	68.60	29.07	97.67
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	3.49	65.70	30.81	96.51
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วย เคลื่อนที่	0.00	0.00	2.33	65.12	32.56	97.67
รวม	0.00	0.00	3.10	61.82	35.08	96.90
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	2.33	56.98	40.70	97.67
2. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	3.49	62.21	34.30	96.51
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	3.49	57.56	38.95	96.51
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	3.49	59.30	37.21	96.51
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	3.49	45.35	51.16	96.51
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	3.49	48.84	47.67	96.51
รวม	0.00	0.00	3.29	55.04	41.67	96.71

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง	0.00	0.00	4.07	45.35	50.58	95.93
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	0.00	0.00	3.49	48.84	47.67	96.51
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม	0.00	0.00	3.49	70.35	26.16	96.51
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ป้องกัน และควบคุมโรค/จัดกิจกรรม มีความเพียงพอ	0.00	0.00	2.91	43.60	53.49	97.09
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ป้องกัน และควบคุมโรค/จัดกิจกรรม มีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	4.65	61.05	34.30	95.35
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	4.07	64.53	31.40	95.93
รวม	0.00	0.00	3.78	55.62	40.60	96.22
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	3.20	57.92	38.88	96.80

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.38 ซึ่งข้อที่ระบุว่า ดำเนินการป้องกันโรคตามหลักสาธารณสุข และควบคุมโรคได้ทันเวลา มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.26 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.90 ซึ่งข้อที่ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.71 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่แต่งกาย

เหมาะสม มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.67 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ป้องกัน และควบคุมโรค/จัดกิจกรรม มีความเพียงพอ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.09

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

ตารางที่ 3.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”

(n = 172)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.41	0.54	มาก
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.35	0.53	มาก
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.33	0.52	มาก
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.32	0.56	มาก
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.38	0.53	มาก
6. ดำเนินการป้องกันโรคตามหลักสาธารณสุข และควบคุมโรคได้ทันเวลา	4.33	0.51	มาก
รวม	4.36	0.53	มาก
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ	4.40	0.53	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.32	0.57	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.35	0.55	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.27	0.49	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.27	0.52	มาก
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่	4.30	0.51	มาก
รวม	4.32	0.53	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.38	0.53	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	4.31	0.53	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.35	0.55	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.34	0.54	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	0.57	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.44	0.56	มาก
รวม	4.38	0.55	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง	4.47	0.58	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	4.44	0.56	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม	4.23	0.50	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ป้องกัน และควบคุมโรค/จัดกิจกรรม มีความเพียงพอ	4.51	0.56	มากที่สุด
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ป้องกัน และควบคุมโรค/จัดกิจกรรม มีคุณภาพและทันสมัย	4.30	0.55	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	4.27	0.53	มาก
รวม	4.37	0.55	มาก
รวมทุกด้าน	4.36	0.54	มาก

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.36 ซึ่งข้อที่ระบุว่า ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.41) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.32 ซึ่งข้อที่ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.40)

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.38 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.48) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.37 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ป้องกัน และควบคุมโรค/จัดกิจกรรม มีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.51)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.7 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	35	60.34
- หญิง	23	39.66
รวม	58	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	2	3.45
- 31 – 40 ปี	20	34.48
- 41 – 50 ปี	24	41.38
- 51 ปี ขึ้นไป	12	20.69
รวม	58	100.00

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	0	0.00
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	10	17.24
- มัธยมศึกษาตอนต้น	9	15.52
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	27	46.55
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	4	6.90
- ปริญญาตรี	8	13.79
- ปริญญาโท	0	0.00
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	58	100.00
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.72
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	12	20.69
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	15	25.86
- นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
- รับจ้างทั่วไป	13	22.41
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	1	1.72
- เกษตร/ประมง	16	27.59
- ว่างงาน	0	0.00
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	58	100.00

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 58 คน เป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 60.34 และเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 39.66 ส่วนใหญ่มีอายุ 41–50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 41.38 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 46.55 และประกอบอาชีพเกษตร/ประมง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.8 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้าง
ต่าง ๆ ระดับมากและมากที่สุด

(n = 58)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	0.00	0.00	3.45	60.34	36.21	96.55
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	0.00	0.00	5.17	63.79	31.03	94.83
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	0.00	0.00	5.17	65.52	29.31	94.83
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	0.00	0.00	6.90	53.45	39.66	93.10
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	0.00	0.00	3.45	63.79	32.76	96.55
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการ แจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	0.00	0.00	5.17	50.00	44.83	94.83
รวม	0.00	0.00	4.89	59.48	35.63	95.11
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ ประชาชนรับทราบ	0.00	0.00	5.17	67.24	27.59	94.83
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	0.00	0.00	3.45	72.41	24.14	96.55

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	3.45	82.76	13.79	96.55
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0.00	0.00	3.45	75.86	20.69	96.55
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	5.17	79.31	15.52	94.83
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วย เคลื่อนที่	0.00	0.00	3.45	81.03	15.52	96.55
รวม	0.00	0.00	4.02	76.44	19.54	95.98
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	1.72	55.17	43.10	98.28
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	5.17	67.24	27.59	94.83
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	3.45	72.41	24.14	96.55
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	3.45	67.24	29.31	96.55
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	3.45	65.52	31.03	96.55
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	3.45	74.14	22.41	96.55
รวม	0.00	0.00	3.45	66.95	29.60	96.55

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	0.00	0.00	5.17	60.34	34.48	94.83
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	0.00	0.00	5.17	87.93	6.90	94.83
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0.00	0.00	5.17	74.14	20.69	94.83
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	0.00	0.00	3.45	58.62	37.93	96.55
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	5.17	67.24	27.59	94.83
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	5.17	60.34	34.48	94.83
รวม	0.00	0.00	4.89	68.10	27.01	95.11
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	4.31	67.74	27.95	95.69

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.69 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งข้อที่ระบุว่า ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 เท่ากัน ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.98 ซึ่งข้อที่ระบุว่า ช่องทางการให้บริการเพียงพอ กับจำนวนผู้ใช้บริการ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และมีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 เท่ากัน ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีผลรวมระดับ

มากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.28 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.55

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

ตารางที่ 3.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ

(n = 58)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	0.54	มาก
2. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.26	0.55	มาก
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.24	0.54	มาก
4. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.33	0.60	มาก
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	4.29	0.53	มาก
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน	4.40	0.59	มาก
รวม	4.31	0.56	มาก
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ	4.22	0.53	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.21	0.49	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.10	0.41	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.17	0.46	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.10	0.45	มาก
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่	4.12	0.42	มาก
รวม	4.16	0.46	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.41	0.53	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	4.22	0.53	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.21	0.49	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.26	0.52	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	0.52	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.48	มาก
รวม	4.26	0.51	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.29	0.56	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	4.02	0.35	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.16	0.49	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	4.34	0.55	มาก
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.22	0.53	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	4.29	0.56	มาก
รวม	4.22	0.51	มาก
รวมทุกด้าน	4.24	0.51	มาก

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.31 ซึ่งข้อที่ระบุว่า กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.40$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.16 ซึ่งข้อที่ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.26 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} =$

4.41) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.22 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.34)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และคิดค่าร้อยละ นำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.10 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ
จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด และอาชีพ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	175	59.12
- หญิง	121	40.88
รวม	296	100.00
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
- 20 – 30 ปี	15	5.07
- 31 – 40 ปี	104	35.14
- 41 – 50 ปี	126	42.57
- 51 ปี ขึ้นไป	51	17.23
รวม	296	100.00
3. การศึกษาสูงสุด		
- ไม่ได้เรียน	0	0.00
- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	54	18.24
- มัธยมศึกษาตอนต้น	43	14.53
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	129	43.58

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	30	10.14
- ปริญญาตรี	39	13.18
- ปริญญาโท	1	0.34
- ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	296	100.00
4. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.35
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	4.05
- ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	98	33.11
- ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	101	34.12
- นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
- รับจ้างทั่วไป	35	11.82
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	6	2.03
- เกษตร/ประมง	40	13.51
- ว่างงาน	0	0.00
- อื่น ๆ	0	0.00
รวม	296	100.00

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 296 คน เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 59.12 และเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.88 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.57 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58 และประกอบอาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 34.12

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยคิดค่าร้อยละ ทั้งภาพรวมและรายด้าน และหาผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.11 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การ
กำจัดขยะ ระดับมากและมากที่สุด

(n = 296)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	0.00	0.00	4.39	58.45	37.16	95.61
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	0.00	0.00	4.05	33.78	62.16	95.95
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรองง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	0.00	0.00	3.38	33.11	63.51	96.62
4. ความสะอาดในการจัดเก็บขยะ (จัดเก็บได้ เรียบร้อย และไม่ปล่อยขยะค้างมากเกินไป)	0.00	0.00	4.39	44.59	51.01	95.61
5. เวลาที่จัดเก็บขยะ (จัดเก็บในช่วงเวลาที่ไม่ รบกวนเจ้าของบ้าน)	0.00	0.00	4.05	51.01	44.93	95.95
6. วิธีการกำจัดขยะเหมาะสม (ถูก สุขลักษณะและไม่มีมลภาวะ)	0.00	0.00	4.05	53.72	42.23	95.95
รวม	0.00	0.00	4.05	45.78	50.17	95.95
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ ประชาชนรับทราบ	0.00	0.00	2.03	72.97	25.00	97.97
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	0.00	0.00	2.36	77.70	19.93	97.64
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	0.00	0.00	2.70	79.73	17.57	97.30

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทาง การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	0.00	0.00	2.70	74.66	22.64	97.30
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว และสะดวก	0.00	0.00	3.72	75.34	20.95	96.28
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วย เคลื่อนที่	0.00	0.00	4.05	75.68	20.27	95.95
รวม	0.00	0.00	2.93	76.01	21.06	97.07
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	0.00	0.00	2.36	73.99	23.65	97.64
2. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี	0.00	0.00	3.72	67.57	28.72	96.28
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	0.00	0.00	4.05	68.24	27.70	95.95
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	0.00	0.00	3.72	65.20	31.08	96.28
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.00	0.00	3.72	72.64	23.65	96.28
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	0.00	0.00	2.70	71.96	25.34	97.30
รวม	0.00	0.00	3.38	69.93	26.69	96.62

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมร้อยละ ความพึงพอใจ ระดับมากและ มากที่สุด
	1	2	3	4	5	
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	0.00	0.00	3.72	65.54	30.74	96.28
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	0.00	0.00	2.70	83.11	14.19	97.30
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0.00	0.00	3.04	74.66	22.30	96.96
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	0.00	0.00	2.36	61.82	35.81	97.64
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	0.00	0.00	3.04	61.49	35.47	96.96
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	0.00	0.00	4.05	44.93	51.01	95.95
รวม	0.00	0.00	3.15	65.26	31.59	96.85
รวมทุกด้าน	0.00	0.00	3.38	64.25	32.38	96.62

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.62 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.95 ซึ่งข้อที่ระบุว่าแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.62 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.07 ซึ่งข้อที่ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.97 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.62 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.64 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลรวมระดับมากและมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.85 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ มีผลรวมระดับมากและมากที่สุดสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.64

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

ตารางที่ 3.12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ

(n = 296)

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	0.56	มาก
2. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.58	0.57	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.60	0.56	มากที่สุด
4. ความสะอาดในการจัดเก็บขยะ (จัดเก็บได้เรียบร้อย และไม่ปล่อยขยะค้างมากเกินไป)	4.47	0.58	มาก
5. เวลาที่จัดเก็บขยะ (จัดเก็บในช่วงเวลาที่ไม่รบกวนเจ้าของบ้าน)	4.41	0.57	มาก
6. วิธีการกำจัดขยะเหมาะสม (ถูกสุขลักษณะและไม่มีมลภาวะ)	4.38	0.56	มาก
รวม	4.46	0.57	มาก
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ	4.23	0.47	มาก
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ	4.18	0.44	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.15	0.43	มาก
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.20	0.46	มาก
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก	4.17	0.47	มาก
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่	4.16	0.47	มาก
รวม	4.18	0.45	มาก
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.21	0.46	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.25	0.51	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.24	0.51	มาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.27	0.52	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	0.48	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.23	0.48	มาก
รวม	4.23	0.50	มาก
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.27	0.52	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ	4.11	0.40	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.19	0.47	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ	4.33	0.52	มาก
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย	4.32	0.53	มาก
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน	4.47	0.58	มาก
รวม	4.28	0.50	มาก
รวมทุกด้าน	4.29	0.50	มาก

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.46 ซึ่งข้อที่ระบุว่า แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกร่าง สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.60$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.18 ซึ่งข้อที่ระบุว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.23 ซึ่งข้อที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.28 ซึ่งข้อที่ระบุว่า มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.47$)

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ

ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุด สรุปได้ดังตารางที่ 3.13

ตารางที่ 3.13 ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุดงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ

กรอบงานที่ประเมิน	ผลรวมร้อยละความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด
งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”	95.90
งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”	96.80
งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ	95.69
งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ	96.62
รวมทั้งหมด	96.25

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ในภาพรวม ผลรวมร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับมากและมากที่สุด เท่ากับ 96.25 โดยงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” มีผลรวมสูงสุด (96.80)

รองลงมา ได้แก่ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ (96.62) งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” (95.90) และงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ (95.69) ตามลำดับ

สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ดังตารางที่ 3.14

ตารางที่ 3.14 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ และงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ

กรอบงานที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย”	4.31	0.53	มาก
งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”	4.36	0.54	มาก
งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ	4.24	0.51	มาก
งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ	4.29	0.50	มาก
รวมทั้งหมด	4.30	0.52	มาก

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.30 โดยงานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.36) รองลงมา ได้แก่ งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” ($\bar{X}$

= 4.31) งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ ($\bar{X} = 4.29$) และงานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.24$) ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม มีดังนี้

งานสวัสดิการสังคม “โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย” ต้องการให้จัดโครงการสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องเพื่อคลายความเหงา และได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนในรุ่นราวคราวเดียวกัน

งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข “โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวไกล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต” เป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตผู้อื่น ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจ และต้องการให้จัดโครงการในลักษณะนี้อย่างต่อเนื่อง

งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ และการกรอกเอกสารต่าง ๆ

งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ เพิ่มถังขยะตามจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น และจัดเก็บขยะให้บ่อยครั้งขึ้นเพื่อป้องกันขยะล้นถังและกลิ่นรบกวน

บรรณานุกรม

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (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). ม.ป.ท.:
ม.ป.พ.

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม. (2563). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

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. 2563)**

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

(โครงการเปลี่ยนภาระเป็นพลังสู่คลังปัญญาผู้สูงวัย)

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพอใจตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

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

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ได้รับสวัสดิการตามเวลาที่เหมาะสม หรือเวลาที่จำเป็น					
2. กิจกรรมที่จัด มีคุณค่าต่อชีวิต					
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
6. การให้บริการถูกต้อง โปร่งใส ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่					
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. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม					
4. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการให้บริการ/จัด กิจกรรม					
5. เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพและทันสมัย					
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)**

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. การศึกษา

☐ 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

งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

“โครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉินก้าวกาล เยาวชนไทยใส่ใจการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิต”

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. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
6. ดำเนินการป้องกันโรคตามหลักสาธารณสุข และควบคุมโรค ได้ทันเวลา					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่					
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 ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. สถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม สะดวกในการเดินทาง					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ/จัดกิจกรรม					
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ป้องกัน และควบคุมโรค/จัด กิจกรรม มีความเพียงพอ					
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษา ป้องกัน และควบคุมโรค/จัด กิจกรรม มีคุณภาพและทันสมัย					
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)**

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
งานก่อสร้าง เรื่อง การขออนุญาตก่อสร้างต่าง ๆ

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. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ					
5. วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
6. กรณีมีข้อขัดข้องในการให้บริการ มีการแจ้งสาเหตุและวิธีแก้ไขอย่างชัดเจน					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่					
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 ที่นั่งรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเพียงพอ					
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการมีคุณภาพและทันสมัย					
6. มีเว็บไซต์แสดงขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการ ให้บริการชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

**แบบสอบถามเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขาม อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)**

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

งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม เรื่อง การกำจัดขยะ

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. มีความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ					
3. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง กรอกง่าย สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน					
4. ความสะอาดในการจัดเก็บขยะ (จัดเก็บได้เรียบร้อย และไม่ปล่อย ขยะค้างมากเกินไป)					
5. เวลาที่จัดเก็บขยะ (จัดเก็บในช่วงเวลาที่ไม่น่ารบกวนเจ้าของบ้าน)					
6. วิธีการกำจัดขยะเหมาะสม (ถูกสุขลักษณะและไม่มีมลภาวะ)					
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ					
2. ช่องทางการให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
4. มีช่องทางเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
5. เข้าถึงช่องทางการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก					
6. มีการจัดให้บริการนอกสถานที่/หน่วยเคลื่อนที่					
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการ ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม*****

ภาคผนวก ข
ภาพตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล



