



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีงบประมาณ 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า และเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานบริการ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากประชากรจำนวน 15,598 คน โดยวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของประชาชน มีดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละงานความพึงพอใจของประชาชน มีดังต่อไปนี้

- 2.1 งานรับชำระภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.2 งานชำระค่าน้ำประปา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.3 งานอนุญาตถมดิน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.4 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุธิกุล

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	7
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	13
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	44
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ภาพประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ง.</u> ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร	15
ตารางที่ 3.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	26
ตารางที่ 3.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	28
ตารางที่ 3.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามงาน	29
ตารางที่ 3.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานรับชำระค่าน้ำประปา ภาพรวม	29
ตารางที่ 3.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานรับชำระค่าน้ำประปา รายด้าน	30
ตารางที่ 3.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตถมดิน ภาพรวม	32
ตารางที่ 3.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตถมดิน รายด้าน	32
ตารางที่ 3.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 ในงานที่ 3 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ภาพรวม	35
ตารางที่ 3.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ รายด้าน	35
ตารางที่ 3.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 ในงานที่ 4 งานรับชำระภาษี ภาพรวม	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 ในงานที่ 4 งานรับชำระภาษี รายด้าน	38
ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวม จำแนกตามด้าน	40
ตารางที่ 3.13 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวม จำแนกตามงาน	41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ลงวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ในราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่ม 115 ตอนพิเศษ 93 ง วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2541 กำหนดเขตตำบลคลองห้า ให้มีเขตการปกครองรวม 16 หมู่บ้าน มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 45 ตารางกิโลเมตรหรือ 28,125 ไร่ มีจำนวนประชากร จำนวน 15,017 คน เป็นชาย 7,279 คน เป็นหญิง จำนวน 7,738 คน (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ถึง 17 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบล ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็แนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยมีหน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่น ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการโดยยังคงรักษาความเป็นโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตาม ประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ สาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพ

มาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วม ดำเนินงานและติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการศึกษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556)

ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ กลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่ว่าเข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ

นอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 กำหนดให้ราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงิน รางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการ ดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่ว ๆ ไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ. ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วย การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และ หมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการราชการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2566 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย มีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผล ความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการ หรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า รวม 4 งาน ประกอบด้วย งานรับชำระค่าน้ำประปา งานขออนุญาตถมดิน งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ และงานรับชำระภาษี ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานรับชำระค่าน้ำประปา งานขออนุญาตถมดิน งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ และงานรับชำระภาษี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า 4 งาน ได้แก่

- 1) งานรับชำระค่าน้ำประปา
- 2) งานขออนุญาตถมดิน
- 3) งานรับจดทะเบียนพาณิชย์
- 4) งานรับชำระภาษี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีประชากรทั้งหมด มีจำนวนประชากร จำนวน 15,598 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับระดับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5%

จากสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389.99 คน โดยผู้วิจัยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้การวิจัยเป็นจำนวนนับได้ง่าย จึงทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2566

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ

1.4.3 ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ อาทิ มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ อาทิ การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน คุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ อาทิ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย สถานที่มีการจัดสัดส่วนเหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการ มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานรับชำระค่าน้ำประปา

งานที่ 2 หมายถึง งานอนุญาตถมดิน

งานที่ 3 หมายถึง งานรับจดทะเบียนพาณิชย์

งานที่ 4 หมายถึง งานรับชำระภาษี

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า และเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานรับชำระค่าน้ำประปา งานขออนุญาตถมดิน งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ และงานรับชำระภาษี จากนั้นจะนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป ซึ่งการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีประชากร จำนวน 15,598 คน เป็นชายจำนวน 7,567 คน เป็นหญิงจำนวน 8,031 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับระดับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5%

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

E = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$N = \frac{15,598}{1 + 15,598 (0.05)^2}$$

$$N = 389.99$$

จากสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389.99 คน โดยผู้วิจัยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้การวิจัยเป็นจำนวนนับได้ง่าย จึงทำการเก็บแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยตัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานรับชำระค่าน้ำประปา
- 2) งานขออนุญาตถมดิน
- 3) งานรับจดทะเบียนพาณิชย์
- 4) งานรับชำระภาษี

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 28 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	ระดับความพึงพอใจมาก
3	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยมีระดับการวัดกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1932) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายแต่ละช่วงระดับค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง มีความพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง มีความพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

การเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยนนำมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละ แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6
มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้า สำหรับผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

1) งานรับชำระค่าน้ำประปา

2) งานขออนุญาตถมดิน

3) งานรับจดทะเบียนพาณิชย์

4) งานรับชำระภาษี

5) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้าที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจ ง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

6) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7) นำผลการตอบแบบสอบถามมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.98

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้มอบหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยก็ย้ข้อมูลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่ได้รับ

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความ ถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

2.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

2.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient)

2.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายแต่ละช่วงระดับค่าเฉลี่ย 5 ระดับ โดยมีระดับการวัดกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1932) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายแต่ละช่วงระดับค่าเฉลี่ย 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง	มีความพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง	มีความพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง	มีความพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง	มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง	มีความพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ.,ก.ท. และ ก.อบต.และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 5	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
มากกว่า 4.5	ไม่เกินร้อยละ 90	8
มากกว่า 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
มากกว่า 4	ไม่เกินร้อยละ 80	6

มากกว่า 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
มากกว่า 3.5	ไม่เกินร้อยละ 70	4
มากกว่า 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
มากกว่า 3	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ตั้งแต่ 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ต่ำกว่า 2.5	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

2.5.6 การนำเสนอข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และใช้การบรรยายแบบพรรณนา

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานรับชำระค่าน้ำประปา งานขออนุญาตถมดิน งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ และงานรับชำระภาษี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวม
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
4. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน
5. ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
6. ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1. สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่ม 112 ตอนพิเศษ 6 ง วันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ลงวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ในราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่ม 115 ตอนพิเศษ 93 ง วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2541 กำหนดเขตตำบลคลองห้า ให้มีเขตการปกครองรวม 16 หมู่บ้าน มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 45 ตารางกิโลเมตร หรือ 28,125 ไร่ มีจำนวนประชากร 15,598 คน เป็นชายจำนวน 7,567 คน เป็นหญิงจำนวน 8,031 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น, (2566-2570) โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรของตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ตำบลคลองห้า	บ้านปกติ	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1	419	347	373	720
หมู่ที่ 2	1,090	687	746	1,433
หมู่ที่ 3	580	311	371	682
หมู่ที่ 4	496	462	501	963
หมู่ที่ 5	1,363	1,290	1,371	2,661
หมู่ที่ 6	479	302	271	573
หมู่ที่ 7	298	347	360	707
หมู่ที่ 8	350	505	505	1,010
หมู่ที่ 9	446	485	564	1,049
หมู่ที่ 10	120	183	187	370
หมู่ที่ 11	934	419	456	875
หมู่ที่ 12	198	338	293	631
หมู่ที่ 13	176	232	245	477

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตำบล/หมู่บ้าน	บ้านปกติ	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 14	959	987	1,070	2,057
หมู่ที่ 15	218	309	313	622
หมู่ที่ 16	201	363	405	768
รวม	8,327	7,567	8,031	15,598

ที่มา: แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570) ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พื้นที่ส่วนใหญ่เป็น ที่ราบลุ่ม ดินมีลักษณะเป็นดินเหนียว สภาพดินเป็นกรดปานกลางและเป็นกรดจัด มีคลองระบายน้ำที่ 5 คลองส่งน้ำที่ 5 ซ้าย คลองส่งน้ำที่ 6 ซ้าย คลองระพีพัฒน์ และสระเก็บน้ำพระราม 9 อันเนื่องมาจากพระราชดำริ คลองส่งน้ำและสระเก็บน้ำดังกล่าวมีประตูลดน้ำ เพื่อจ่ายน้ำในบริเวณนี้มีความอุดมสมบูรณ์เป็นดินเหนียว พื้นที่ราบเหมาะสมแก่การทำเกษตรกรรม เนื่องจากลักษณะดินเป็นดินเหนียวทำให้การระบายน้ำไม่ดี และการไหลบ่าของน้ำบนผิวดินช้า ต้องมีการปรับปรุงดินโดยใช้ปูนขาวหรือปูนมาร์ลควบคู่กับการใช้ปุ๋ยเคมี ปุ๋ยอินทรีย์ เพื่อให้การเพาะปลูกได้ผลผลิตดีขึ้น

แหล่งน้ำสำคัญจากคลองชลประทาน 3 สายหลัก คือ คลองระบายน้ำที่ 5 คลองส่งน้ำที่ 5 ซ้าย คลองส่งน้ำที่ 6 ซ้าย จะอยู่คู่ขนานกันไปพาดผ่านพื้นที่ตำบลคลองห้า จากทิศเหนือไปทิศใต้ เป็นแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคและการเกษตร มีคลองระพีพัฒน์ที่สามารถผันน้ำเข้าสู่คลองระบายน้ำและคลองส่งน้ำ มีสระเก็บน้ำพระราม 9 อันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นแหล่งเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่สำคัญ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำนาปรังและกิจกรรมการเกษตรในช่วงฤดูแล้ง ส่วนในช่วงฤดูน้ำหลากยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่งเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่าง อีกทั้งช่วยบรรเทาปัญหาน้ำเน่าเสียตามคลองและชุมชนบางแห่ง โดยการปล่อยน้ำจากสระเก็บน้ำไปชะล้างเจือจางการเน่าเสีย และผลักดันให้น้ำเสียระบายออกไป

2. สภาพทางสังคม

2.1 การศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้ามีระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับการศึกษา	อบต.	สพฐ.	รวม
ระดับก่อนประถมศึกษา ประกอบด้วย	3 แห่ง	-	3 แห่ง
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า (หมู่บ้านเอื้ออาทร 5/1 หมู่ที่ 5)			
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า หมู่ที่ 8)			
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า (หมู่บ้านเอื้ออาทร 5/3 หมู่ที่ 14)			

ระดับการศึกษา	อบต.	สพฐ.	รวม
ระดับประถมศึกษา ประกอบด้วย	-	4 แห่ง	4 แห่ง
1. โรงเรียนคลองห้า (พฤษชัยราษฎร์บำรุง)			
2. โรงเรียนชุมชนวัดหัตถสารเกษตร			
3. โรงเรียนบางหวดอนุสรณ์			
4. โรงเรียนวัดศิริจันทาราม			
ระดับมัธยมศึกษา ประกอบด้วย	-	1 แห่ง	1 แห่ง
- โรงเรียนที่ปังกรวิทยาพัฒน์ (มัธยมวัดหัตถสารเกษตร) ในพระราชูปถัมภ์ ฯ			

2.2 สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (หมู่ที่ 7,13) จำนวน 2 แห่ง ปัจจุบันสถานการณ์เฝ้าระวังในภาพรวมของตำบลคลองห้า มีการแพร่ระบาดในทุกหมู่บ้าน สถานการณ์เฝ้าระวังของตำบลคลองห้า มีพื้นที่เฝ้าระวังพิเศษ ได้แก่ หมู่ที่ 16 เนื่องจากเป็นพื้นที่รอยต่อระหว่างตำบล (คลองสี่ คลองหก) และระหว่างจังหวัด (พระนครศรีอยุธยา)

สถานการณ์ยาเสพติด ยังไม่เปลี่ยนแปลงจากเดิมมากนัก ปัจจุบันมีผู้ถูกจับกุมความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษได้พบโทษออกมาเป็นจำนวนมาก และกลับออกมายังมีพฤติกรรมเดิม ๆ หรือบางคน เปลี่ยนสถานะจากผู้เสพกลายเป็นผู้ขาย

3. ระบบเศรษฐกิจ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า การประกอบอาชีพเกษตรกรรมจะมีเป็นส่วนน้อยตามชุมชนรอบนอก ได้แก่ การทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เนื่องจากการขยายตัวของพื้นที่ที่อยู่อาศัยและอุตสาหกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว พืชผัก พืชสวน มีการประมงคือ การเลี้ยงปลา และการเลี้ยงกบเพื่อเศรษฐกิจ ส่วนแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ ได้แก่

1) องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บริเวณเทคโนโลยีธานี มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 10,000 ตารางเมตร สร้างขึ้นเพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนมพรรษาครบ 5 รอบ อาคารออกแบบเป็นรูปลูกเต๋า ภายในพิพิธภัณฑ์ฯ จัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ทางวิทยาศาสตร์

ชั้นแรก จัดแสดงภาพ และผลงานนักวิทยาศาสตร์ การจำลองลูกโลกขนาดใหญ่

ชั้นที่ 2 จัดแสดงหุ่นจำลอง ลูซี่ ที่ทำจากฟอสซิล เป็นรูปเหมือนที่แสดงถึงการกำเนิดมนุษย์คนแรก ยานอวกาศ และมนุษย์อวกาศจำลอง

ชั้นที่ 3 เป็นอุโมงค์เงา และเรือนไม้ จัดแสดงในเรื่องของแสง

ชั้นที่ 4 จัดแสดงพื้นฐาน และเทคโนโลยีในประเทศไทยลักษณะทางภูมิศาสตร์ ธรณีวิทยา นิเวศวิทยา การผลิตด้านการเกษตรและเทคโนโลยีการก่อสร้าง

ชั้นที่ 5 คือแสดงการแยกแยะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายมนุษย์ รวมถึงสิ่งของเครื่องใช้ในชีวิตประจำวัน

ชั้นที่ 6 แสดงถึงภูมิปัญญาไทย

2) **หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ** หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ในมหามงคลวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงครองราชย์สมบัติครบ 50 ปี ในปี พ.ศ.2539 กรมศิลปากรได้ทำการจัดตั้งหอจดหมายเหตุแห่งชาติขึ้น เพื่อน้อมเกล้าน้อมกระหม่อมถวายเป็นสิ่งอนุสรณ์เฉลิมพระเกียรติ ด้วยงบประมาณทั้งสิ้น 720.4 ล้านบาท ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อว่า "หอจดหมายเหตุแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช"

หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ตั้งอยู่บนพื้นที่ 75 ไร่ อาคารก่อสร้างเป็นแบบสถาปัตยกรรมไทยประยุกต์ สมัยรัชกาลที่ 9 ตั้งอยู่ ณ ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นกลุ่มอาคาร 4 ส่วน มีทางเชื่อมและลานเอนกประสงค์รวมพื้นที่ 20,000 ตารางเมตร ประกอบด้วย

อาคารส่วนที่ 1 อาคารเก็บเอกสารจดหมายเหตุ เป็นอาคาร 9 ชั้น มีพื้นที่ 6,000 ตารางเมตร

อาคารส่วนที่ 2 อาคารให้บริการค้นคว้า มีพื้นที่ 4,500 ตารางเมตร

อาคารส่วนที่ 3-4 อาคารจัดแสดงนิทรรศการถาวรเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจและโครงการในพระราชดำริมีพื้นที่ 3,000 ตารางเมตร

ลานเอนกประสงค์ เป็นส่วนจัดกิจกรรม มีพื้นที่ 3,500 ตารางเมตร

อาคารทั้ง 4 อาคารในหอจดหมายเหตุแห่งชาติแห่งนี้ ทางกรมศิลปากรต้องการให้เป็นหอสมุดจดหมายเหตุแห่งชาติที่สมบูรณ์ที่สุด ในการเก็บรวบรวมเอกสารสำคัญของชาติ เกี่ยวกับพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจ ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชและพระบรมวงศานุวงศ์ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยให้แก่หน่วยงานราชการ เอกชน นิสิต นักศึกษาและประชาชนทั่วไป

อำนวยความสะดวกในการรวบรวมจัดเก็บจัดแสดง ให้บริการสืบค้น และอนุรักษ์เอกสารที่เกี่ยวข้องในพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจ อาทิ พระราชหัตถเลขา พระบรมราโชวาท พระราชดำรัส พระราชนิพนธ์ ภาพเขียนฝีพระหัตถ์ พระบรมฉายาลักษณ์ แถบบันทึกพระสุรัสวดี ฯลฯ ตลอดจนเอกสารการดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการเฉลิมพระเกียรติต่าง ๆ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติแห่งนี้จึงเป็นสถานที่ให้ความรู้ และให้เยาวชนรุ่นหลังได้ซาบซึ้งถึงพระปรีชาสามารถในการปกครองแผ่นดิน รวมถึงความจงรักภักดีของพสกนิกรชาวไทย ที่มีต่อพระมหากษัตริย์ไทยทุกพระองค์

3) **หอศิลปปิ่นแห่งชาติ** ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลคลองห้า ก่อตั้งเมื่อพุทธศักราช 2539 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ในพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2553 เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ เนื่องในวโรกาสทรงครองราชย์ครบ 50 ปี เมื่อปีพุทธศักราช 2539 เป็นศูนย์กลางจัดแสดงผลงานพระอัจฉริยภาพด้านศิลปวัฒนธรรมในฐานะทรงเป็น "อัครศิลปิน" และเพื่อสนองพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีที่ว่า "ผลงานของศิลปินแห่งชาติเป็นมรดกทางศิลปะอันล้ำค่าของชาติเป็นเครื่องหมายแสดงอารยธรรมอันสูงส่งของชาติไทย ควรแก่การภาคภูมิใจของคนไทยทั้งชาติจึงจำเป็นต้องจัดทำเนียบขึ้นบัญชีอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและรักษาไว้เป็นสมบัติของชาติโดยส่วนรวมต่อไป"

นอกจากนี้ ยังใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า อ้างอิง เกี่ยวกับพระอัจฉริยภาพด้านศิลปวัฒนธรรมของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและประวัติผลงานของศิลปินแห่งชาติ เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ตระหนัก

ถึงคุณค่าความสำคัญและช่วยกันอนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติให้ดำรงอยู่สืบไป อีกทั้งเป็นสถานที่สำหรับให้ศิลปินแห่งชาติได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้โดยแบ่งเป็นห้องต่าง ๆ จำนวน 7 ห้อง บนพื้นที่ 3 ชั้น แยกเป็นห้องบริหาร 1 ห้อง ห้องนิทรรศการชั่วคราว 1 ห้อง ห้องนิทรรศการถาวร 5 ห้อง จัดแสดงนิทรรศการพระอัจฉริยภาพด้านศิลปวัฒนธรรมของอัครศิลปิน จำนวน 2 ห้อง และนิทรรศการเผยแพร่ ประวัติ ผลงานของศิลปินแห่งชาติทุกท่าน จำนวน 3 ห้อง โดยใช้สื่อผสมที่ทันสมัย สื่อปฏิสัมพันธ์ หลายชนิด

4) พิพิธภัณฑ์สถานกาญจนาภิเษก สร้างขึ้นเนื่องในโอกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงครองราชครบ 50 ปี ในปี พ.ศ. 2539 เป็นพิพิธภัณฑ์ทางด้านชาติพันธุ์วิทยา ตั้งอยู่ ณ ตำบลคลองห้า อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี บนเนื้อที่ 305 ไร่ เพื่อร่วมเฉลิมฉลองในวโรกาสที่สำคัญยิ่งของพสกนิกรชาวไทย กรมศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง จึงได้อัญเชิญนามพระราชพิธีเป็นชื่อหน่วยงานนี้ว่า "พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกาญจนาภิเษก"

โครงการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติด้านชาติพันธุ์วิทยานี้กำเนิดมาจากนโยบายของกรมศิลปากรที่ตระหนักถึงแนวทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2504 ที่มุ่งเน้นทางด้าน การกระจายความเจริญจากเมืองไปสู่ชนเมือง นับเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเฉพาะสาขาใน ส่วนกลาง ลำดับที่ 3

นอกจากนี้ทางกรมศิลปากรได้จัดให้พิพิธภัณฑ์สถานเฉพาะด้านสาขาอื่น ๆ ผนวกกับการสร้างอาคารของหน่วยงานอนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรม ที่โยกย้ายออกจากกรุงเทพฯ มารวมอยู่ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อเตรียมจัดให้เป็นพื้นที่ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม เฉลิมพระเกียรติ ร.9 แหล่งเรียนรู้สหสาขาวิชาที่ครอบคลุมความรู้ เรื่องที่เกี่ยวกับคนไทยทั้งศิลปวัฒนธรรมชาติพันธุ์วิทยาและธรรมชาติวิทยา เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ การเรียนรู้แก่ผู้มาเยี่ยมชมเยียน เป็นบพนการเดินทางท่องเที่ยวและศึกษาในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ

ภายในพื้นที่โครงการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกาญจนาภิเษก จึงมีพิพิธภัณฑ์และหน่วยงานด้านการอนุรักษ์ อยู่ร่วมกันหลายหน่วยงาน อาทิ หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 หออัครศิลปิน พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยา เป็นต้น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกาญจนาภิเษก สามารถให้ความรู้แก่นักเรียน หรือผู้ที่สนใจได้ในรูปแบบของนิทรรศการสัญจรตามสถานศึกษา และศูนย์กลางชุมชน พร้อมสื่อการเรียนรู้อื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นศิลปวัตถุ โบราณวัตถุจำลอง ภาพสไลด์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้บรรยาย และในปี พ.ศ. 2548 พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกาญจนาภิเษกเปิดให้บริการในส่วนของศูนย์ข้อมูลโบราณวัตถุและศิลปวัตถุ ซึ่งจะมีการจัดแสดงโบราณวัตถุและศิลปวัตถุประเภทเครื่องปั้นดินเผา ผ้า อาวุธ เครื่องใช้ในการเกษตร เป็นต้น จำนวนมากกว่า 10,000 รายการในรูปแบบของคลังเปิด

5) สระน้ำพระรามเก้า อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เดิมที่ดินบริเวณโครงการสระเก็บน้ำพระราม 9 เป็นพื้นที่สงวนไว้ใช้ในราชการของกรมประมงประมงสงเคราะห์ กรมแรงงาน และกรมการศึกษานอกโรงเรียน มีสภาพเป็นที่ลุ่มและใช้ทำนา ในช่วงฤดูแล้งพื้นที่บริเวณดังกล่าวขาดแคลนน้ำสำหรับการเกษตรและการอุปโภคบริโภค ที่ดินมีสภาพค่อนข้างรกร้าง มีต้นหญ้าและวัชพืชขึ้นอยู่เต็ม พื้นที่เป็นบริเวณกว้างและมีบ้านเรือนราษฎรปลูกอาศัยอยู่ตามแนวริมคลองด้านทิศตะวันออกและทิศตะวันตกของพื้นที่

เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2523 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรีในสมัยนั้นนำเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการต่าง ๆ ฝ่าพายุฝนและน้ำท่วม พระบาท ๓ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เพื่อน้อมเกล้าฯ น้อมกระหม่อมถวายที่ดินของส่วนราชการที่จับจองไว้

และยังมีได้ทำประโยชน์ในเขตอำเภอคลองหลวง และอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3,032ไร่ เพื่อใช้เป็นสถานที่ก่อสร้างแหล่งเก็บน้ำเอนกประสงค์ขนาดใหญ่ตามพระราชดำริ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานพระราชดำริให้สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) และกรมชลประทานร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการก่อสร้างแหล่งน้ำเก็บน้ำเอนกประสงค์ในเขตที่ดินดังกล่าวด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพราะเมื่อแหล่งเก็บน้ำแห่งนี้ดำเนินการเสร็จแล้ว จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนบางส่วนในเขตจังหวัดปทุมธานี ปริมณฑลและกรุงเทพมหานคร และที่สำคัญจะเป็นแหล่งเก็บน้ำต้นทุนขนาดใหญ่ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำนาปรังและกิจกรรมการเกษตรในช่วงฤดูแล้ง นำน้ำที่เหลือจากกิจกรรมด้านการเกษตรไปบรรเทาหน้าเฝ้าเสียตามคลองและชุมชนบางแห่งในเขตปริมณฑลและกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ในช่วงฤดูน้ำหลากยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่ง เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่างได้อีกด้วย

ต่อมาเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2532 คณะรัฐมนตรีและกระทรวงการคลังได้น้อมเกล้าฯ ถวายที่ดินดังกล่าวในนามมูลนิธิชัยพัฒนา สำหรับดำเนินโครงการสระเก็บน้ำพระราม 9 ซึ่งเริ่มทำการก่อสร้างในปี 2534 และแล้วเสร็จเก็บกักน้ำตั้งแต่ปี 2538 ต่อมาได้มีการก่อสร้างเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่บริเวณโดยรอบสระเก็บน้ำพระราม 9 หลังจากทำการก่อสร้างโครงการสระเก็บน้ำพระราม 9 ประกอบด้วย สระเก็บน้ำขนาดใหญ่ จำนวน 2 แห่ง เนื้อที่รวม 2,580 ไร่ ได้แก่ สระเก็บน้ำที่ 1 พื้นที่ประมาณ 790 ไร่ ความจุประมาณ 6 ล้าน ลบ.ม. เพื่อรับน้ำจากคลองระบายน้ำรังสิต 6 และส่วนสระน้ำที่ 2 มีพื้นที่ประมาณ 1,790 ไร่ ความจุประมาณ 11.1 ล้าน ลบ.ม. รองรับน้ำจากคลองรังสิต 5

6) โครงการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งรับผิดชอบดำเนินงานโดยกรมทรัพยากรธรณี เป็นโครงการหนึ่งใน 12 โครงการ ตามแผนการจัดตั้งสถาบันศิลปะวัฒนธรรมและวิทยาศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อถวายเป็นราชสักการะแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในมหามงคลวโรกาสที่ทรงครองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี เพื่อให้พิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่อนุรักษ์แหล่งข้อมูลอ้างอิงและตัวอย่างที่สำคัญทางธรณีวิทยา ซึ่งประชาชนชาวไทยสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องของธรณีวิทยา อันมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และการพัฒนาประเทศ กรมทรัพยากรธรณี ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารพิพิธภัณฑ์ 4 ชั้นครึ่ง เนื้อที่ใช้สอยประมาณ 14,000 ตารางเมตร บนเนื้อที่ 5 ไร่ โดยอาคารพิพิธภัณฑ์ได้สร้างเสร็จเมื่อปี 2543 ใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้นประมาณ 419.5 ล้านบาท เพื่อให้การดำเนินงานจัดสร้างและพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ และเหมาะสมกับการเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาแห่งแรกในประเทศไทย ได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารและจัดการพิพิธภัณฑ์ รวมถึงออกแบบรายละเอียดการจัดแสดงนิทรรศการ ดำเนินการจัดแสดง ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พิพิธภัณฑ์แล้วเสร็จสมบูรณ์พร้อมที่จะเปิดให้บริการโดยจัดให้มีพิธีเปิดทดลองระบบพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี ในวันที่ 6 พฤษภาคม 2554 จัดให้มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระมหากรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครกุมารี เสด็จแทนพระองค์ทรงเป็นประธานเปิดพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2555

5. อุตสาหกรรม

ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจมีการดำเนินการด้านอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวนสถานประกอบการอุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำแนกตามกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1. กิจการเกี่ยวกับการบริการ	จำนวน 42 แห่ง
2. กิจการเกี่ยวกับไม้	จำนวน 1 แห่ง
3. กิจการเกี่ยวกับปิโตรเลียม ถ่านหิน สารเคมี (จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง, ก๊าซหุงต้ม)	จำนวน 50 แห่ง
4. กิจการเกี่ยวกับโลหะ หรือแร่	จำนวน 10 แห่ง
6. กิจการอื่น ๆ การสะสมวัตถุหรือสิ่งของที่ชำรุดใช้แล้ว หรือเหลือใช้	จำนวน 16 แห่ง
7. กิจการเกี่ยวกับการเกษตร	จำนวน 4 แห่ง
8. กิจการเกี่ยวกับยานยนต์ เครื่องจักรกล หรือเครื่องกล	จำนวน 23 แห่ง

6. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ประเภทวิสาหกิจชุมชน/เครือข่ายวิสาหกิจชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประกอบด้วย

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรคลองห้าร่วมใจ ที่ตั้ง 3/1 หมู่ที่ 5 อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อนุมัติเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2548

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์สตรี ที่ตั้ง 12/14 หมู่ที่ 11 ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อนุมัติเมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2549

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรสายใยรักแห่งครอบครัว ที่ตั้ง 12/14 หมู่ที่ 11 ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อนุมัติเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

- วิสาหกิจชุมชนคนปั่นเตา ที่ตั้ง 12/14 หมู่ที่ 11 ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อนุมัติเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555

- วิสาหกิจชุมชนเกษตรปลอดภัย ที่ตั้ง 13 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อนุมัติเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2556

- วิสาหกิจชุมชนบ้านเกษตรสมบูรณ์ ที่ตั้ง 12/5 หมู่ที่ 10 ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อนุมัติเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2557

- วิสาหกิจชุมชนพันธุ์ไม้ผล พืชผัก ผลไม้ หมู่ที่ 12 ที่ตั้ง 9/1 หมู่ที่ 12 ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อนุมัติเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพ หมู่ที่ 6 ที่ตั้ง 8 หมู่ที่ 6 ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อนุมัติเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2559

ประเภทกลุ่ม/กลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มอาชีพสตรีบ้านคลองห้า หมู่ที่ 2 และกลุ่มสตรีสหกรณ์เกษตรคลองหลวง (คลองห้า) จังหวัดปทุมธานี

นอกจากนี้ ยังมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ การทำลูกหนู ตำบลคลองห้ามีประเพณีอย่างหนึ่งที่เรียกว่า “ลูกหนู” ที่จังหวัดอื่นไม่มีประเพณีการเล่นแข่งขันลูกหนูนี้จะจัดให้มีในงานศพของพระภิกษุเท่านั้น ซึ่งชาวปทุมธานีถือเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีสืบต่อกันมา “ลูกหนู” เป็นวัตถุที่ประกอบขึ้นของศพด้วยกรรมวิธี

ที่ชำนาญของช่างพื้นถิ่น ด้วยการใช้ดินระเบิดชนิดเดียวกับดอกไม้เพลิงทำเป็นรูปคล้ายจรวดหรือบั้งไฟชาวอีสาน ตัวลูกหนูทำด้วยลำไม้ไผ่ขนาดใหญ่ ยาวประมาณสองปล้องครึ่ง มีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 12 เซนติเมตร หรือบางทีก็ทำด้วยไม้เนื้อแข็งกลึงเป็นรูปทรงกระบอก เจาะข้างในให้กลวง ข้างในกระบอกอัดดินปืนเข้าไปให้แน่น แล้วอุดหัวอุดท้ายด้วยดินเหนียว และเจาะรูตรงกลางให้พอดี สำหรับติดสายชนวนไว้จุดไฟให้ลามเข้าไปไหม้ดินปืนในกระบอก พอไฟกระทบดินปืนในกระบอกจะเกิดระเบิดเป็นเปลวเพลิงพุ่งออกมาจากรูท้ายกระบอก ลูกคล้ายดอกไม้ไฟด้วยความแรงของดินระเบิด จะขับเคลื่อนตัวกระบอกลูกหนูให้วิ่งไปข้างหน้าตามลวดสลิงที่ชิงไว้โดยเร็ว เพราะตัวลูกหนูผูกติดไว้กับลวดสลิง ระหว่างที่ลูกหนูวิ่งจะมีเสียงดัง นำตื่นตื่นเป็นที่น่าดูมาก เมื่อลูกหนูวิ่งไปสุดลวดสลิงจะพุ่งเข้าชนปราสาท ซึ่งตั้งอยู่ห่างประมาณ 40 เมตร ถ้าของใครโดนจุดที่สำคัญของปราสาทตามที่คณะกรรมการกำหนดไว้ก็จะได้รับรางวัล

7. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

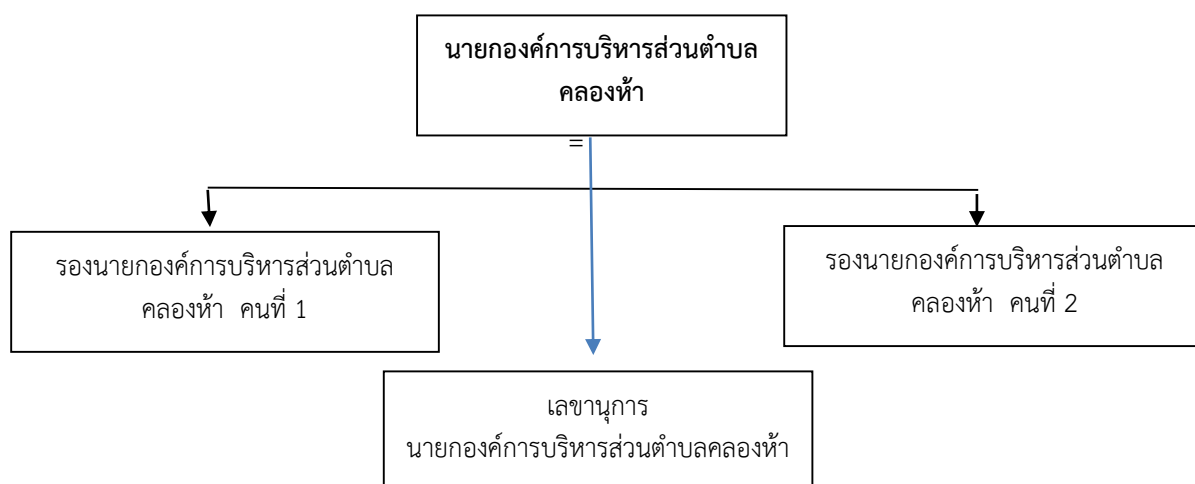
ตำบลคลองห้า เป็นพื้นที่ที่มีการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการเกษตร แหล่งน้ำที่สำคัญมี 2 ประเภท ได้แก่ น้ำจากผิวดินและน้ำบาดาล

น้ำผิวดิน ได้แก่ คลอง สระเก็บน้ำ ตำบลคลองห้ามีคลองชลประทานที่สำคัญที่สุดคือ คลองระบายน้ำที่ 5 ซึ่งเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ของตำบล ที่พาดผ่านจากทิศเหนือไปทิศใต้หล่อเลี้ยงพื้นที่ทุกหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีคลองส่งน้ำที่ 5 ซ้าย ที่อยู่คู่ขนานทางด้านทิศตะวันออก และคลองส่งน้ำที่ 6 ซ้ายที่อยู่คู่ขนานทางด้านทิศตะวันตก เป็นแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร มีคลองระพีพัฒน์ที่สามารถผันน้ำเข้าสู่คลองระบายน้ำและคลองส่งน้ำ รวมทั้งมีสระเก็บน้ำพระราม 9 อันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นแหล่งเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่สำคัญ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำนาปรังและกิจกรรมการเกษตรในช่วงฤดูแล้ง ส่วนในช่วงฤดูน้ำหลากยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่งเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่าง อีกทั้งช่วยบรรเทาปัญหาน้ำเน่าเสียตามคลองและชุมชนบางแห่ง โดยการปล่อยน้ำจากสระเก็บน้ำไปชะล้างเจือจางการเน่าเสียและผลักดันให้น้ำเสียระบายออกไป

น้ำบาดาล น้ำบาดาลในหมู่บ้านต่าง ๆ ถูกนำมาใช้ เนื่องจากมีระบบน้ำประปาส่วนภูมิภาคไม่ทั่วถึงซึ่งในอนาคตอาจเกิดปัญหาการทรุดตัวของดินในพื้นที่

8. การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

โครงสร้างฝ่ายบริหาร



องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า มีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหาร ภายในองค์การมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต.แต่ละแห่งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น สำนักงาน ปลัด ส่วนการคลังส่วนสาธารณสุข ส่วนการศึกษา ส่วนการโยธา

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน และเป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปีก็ให้นับเป็น 1 วาระ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ (มาตรา 59) ดังต่อไปนี้

1) ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

2) อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (มาตรา 59) กำหนดไว้ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

(2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

(5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

(6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3) ควบคุมและรับผิดชอบ ในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล

4) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

5) กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แทนองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลตามลำดับที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งไว้เป็นผู้รักษาราชการแทน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมอบอำนาจในการสั่ง อนุญาต อนุมัติ ให้รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือหัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการ

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แยกออกเป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ได้แก่ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามมาตรา 66

1. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
(1/1) รักษาความเปนระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจรและส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

(4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชนรวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

(6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

2. ภายใต้กฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 68 ดังต่อไปนี้

(1) ใ้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

(2) ใ้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(3) ใ้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

(4) ใ้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

(5) ใ้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

(6) ส่งเสริมใ้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

(7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

(8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

- (10) ใหม้ตลาด ทาเทียบเรือ และทาชาม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 66 มาตรา 67 และมาตรา 68 นั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบล ไปประกอบการ พิจารณา ดำเนินกิจการนั้นด้วย

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผน และขั้นตอน การกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2549 ตามมาตรา 16 ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดใหม่และบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดใหม่และควบคุมตลาด ทาเทียบเรือ ทาชาม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดใหม่และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดใหม่และควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดใหม่และควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุน การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

(31) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	164	41.00
หญิง	236	59.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	20	5.00
25 – 34 ปี	55	13.75
35 – 44 ปี	125	31.25
45 – 54 ปี	109	27.25
55 – 64 ปี	59	14.75
65 ปีขึ้นไป	32	8.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	29	7.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	118	29.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	114	28.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	52	13.00
ปริญญาตรี	86	21.50
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15	3.75
พนักงานบริษัทเอกชน	57	14.25
รับจ้างทั่วไป	104	26.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	89	22.25
เกษตรกรกรม/ประมง	127	31.75
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	4	10.00
อื่น ๆ	4	10.00
รวม	400	100.00
5. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3	0.75
5,001 – 10,000 บาท	13	3.25
10,001 – 15,000 บาท	61	15.25
15,001 – 20,000 บาท	203	50.75
20,001 บาทขึ้นไป	120	30.00
รวม	400	100.00
6. งานที่เข้ามติดต่อขอรับบริการ		
- งานรับชำระค่าน้ำประปา	100	25.00
- งานขออนุญาตถมดิน	100	25.00
- งานรับจดทะเบียนพาณิชย์	100	25.00
- งานรับชำระภาษี	100	25.00
รวม	400	100.00
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	244	61.00
3-5 ครั้งต่อปี	111	27.25
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	45	11.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3.1. พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 เป็นเพศชายจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 35-44 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 อายุ 45-54 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 อายุ 55-64 ปีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อายุ 25-34 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ , บำนาญ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมาคือ รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ งานรับชำระค่าน้ำประปา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานขออนุญาตถมดิน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานรับชำระภาษี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 244 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.00 3-5 ครั้งต่อปี จำนวน 111 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 45 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมจำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.38	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	0.38	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.36	มากที่สุด
รวม	4.77	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวมจำแนกตามด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมจำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
งานชำระค่าน้ำประปา	4.79	0.38	มากที่สุด
งานอนุญาตถมดิน	4.76	0.37	มากที่สุด
งานรับจดทะเบียนพาณิชย์	4.74	0.32	มากที่สุด
งานรับชำระภาษี	4.81	0.29	มากที่สุด
รวม	4.77	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวมจำแนกตามงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

เมื่อพิจารณาจำแนกรายงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

งานรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ งานชำระค่าน้ำประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 งานอนุญาตถมดิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และงานรับจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

3.2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 1 งานรับชำระค่าน้ำประปา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.46	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.42	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.35	มากที่สุด
รวม	4.79	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 1 งานรับชำระค่าน้ำประปา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเท่ากับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 1 งานรับชำระค่าน้ำประปา ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.56	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.79	0.55	มากที่สุด
1.3 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.73	0.61	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.68	0.64	มากที่สุด
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.56	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	4.78	0.56	มากที่สุด
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.84	0.46	มากที่สุด
รวม	4.77	0.46	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
2.1 การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง	4.74	0.59	มากที่สุด
2.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.84	0.46	มากที่สุด
2.3 คุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.66	0.67	มากที่สุด
2.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
รวม	4.79	0.42	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
3.1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.75	0.57	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	4.91	0.28	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	4.79	0.53	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.72	0.63	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.81	0.50	มากที่สุด
รวม	4.82	0.38	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ	4.75	0.59	มากที่สุด
4.2 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.78	0.56	มากที่สุด
4.3 สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย	4.92	0.27	มากที่สุด
4.4 สถานที่มีการจัดสัดส่วนเหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ	4.80	0.53	มากที่สุด
4.5 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.84	0.46	มากที่สุด
4.6 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.76	0.58	มากที่สุด
4.7 มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.80	0.51	มากที่สุด
4.8 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.80	0.51	มากที่สุด
รวม	4.81	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 2 งานรับชำระค่าน้ำประปา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.78 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และคุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 สถานที่มีการจัดสัดส่วนเหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ รวมทั้งความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7 และมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 2 งานขออนุญาตถมดิน

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 2 งานขออนุญาตถมดิน ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.38	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	0.36	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	0.41	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.41	มากที่สุด
รวม	4.76	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 2 งานขออนุญาตถมดิน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 2 งานขออนุญาตถมดิน ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.29	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.74	0.31	มากที่สุด
1.3 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.80	0.24	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.75	0.52	มากที่สุด
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.71	0.21	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	4.78	0.38	มากที่สุด
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.70	0.27	มากที่สุด
รวม	4.96	0.23	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
2.1 การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง	4.82	0.38	มากที่สุด
2.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.74	0.46	มากที่สุด
2.3 คุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.73	0.44	มากที่สุด
2.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	4.77	0.36	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
3.1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.77	0.32	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	4.69	0.28	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.78	0.30	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	4.75	0.31	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.80	0.34	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.70	0.35	มากที่สุด
รวม	4.75	0.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทาง มาขอรับบริการ	4.85	0.51	มากที่สุด
4.2 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	0.47	มากที่สุด

4.3 สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย	4.86	0.50	มากที่สุด
---	------	------	-----------

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
4.4 สถานที่ที่มีการจัดสัดส่วนเหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ	4.86	0.45	มากที่สุด
4.5 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.86	0.45	มากที่สุด
4.6 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	0.46	มากที่สุด
4.7 มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.86	0.56	มากที่สุด
4.8 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.85	0.44	มากที่สุด
รวม	4.75	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานขออนุญาตถมดินอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และคุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 สถานที่ที่มีการจัดสัดส่วน

เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.86 รวมทั้งสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ และความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.85 ตามลำดับ

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 3 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 3 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.34	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.70	0.38	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.76	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.33	มากที่สุด
รวม	4.74	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 3 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 3 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.81	0.29	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.75	0.31	มากที่สุด
1.3 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.79	0.24	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.67	0.52	มากที่สุด
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.77	0.21	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1.6 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	4.73	0.38	มากที่สุด
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.71	0.27	มากที่สุด
รวม	4.75	0.34	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
2.1 การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง	4.69	0.28	มากที่สุด
2.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.75	0.33	มากที่สุด
2.3 คุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.65	0.32	มากที่สุด
2.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	4.72	0.32	มากที่สุด
รวม	4.70	0.38	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
3.1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	4.80	0.53	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.72	0.57	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	4.81	0.41	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.67	0.53	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.77	0.52	มากที่สุด
รวม	4.76	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทาง มาขอรับบริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
4.2 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.53	มากที่สุด
4.3 สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย	4.88	0.40	มากที่สุด
4.4 สถานที่มีการจัดสัดส่วนเหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
4.5 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
4.6 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.68	0.61	มากที่สุด
4.7 มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.65	0.55	มากที่สุด
4.8 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.67	0.58	มากที่สุด
รวม	4.73	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 3 งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และคุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือ สถานที่มีการจัดสัดส่วนเหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ และความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองห้า งานที่ 4 งานรับชำระภาษี

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 4 งานรับชำระภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.31	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.32	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.84	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.35	มากที่สุด
รวม	4.81	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 4 งานรับชำระภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถ
จำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 4 งานรับชำระภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.29	มากที่สุด
1.2 มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.72	0.31	มากที่สุด
1.3 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.70	0.24	มากที่สุด
1.4 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.83	0.52	มากที่สุด
1.5 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	0.21	มากที่สุด
1.6 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน	4.82	0.38	มากที่สุด
1.7 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.87	0.27	มากที่สุด
รวม	4.78	0.31	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
2.1 การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง	4.82	0.47	มากที่สุด
2.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.83	0.42	มากที่สุด
2.3 คุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	4.84	0.39	มากที่สุด
2.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ	4.81	0.52	มากที่สุด
รวม	4.83	0.32	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
3.1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.87	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง	4.82	0.47	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	4.85	0.35	มากที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.87	0.33	มากที่สุด
3.6 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.77	0.52	มากที่สุด
รวม	4.84	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทาง มาขอรับบริการ	4.86	0.45	มากที่สุด
4.2 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.53	มากที่สุด
4.3 สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย	4.85	0.43	มากที่สุด
4.4 สถานที่มีการจัดสัดส่วนเหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ	4.80	0.42	มากที่สุด
4.5 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.76	0.60	มากที่สุด
4.6 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.79	0.49	มากที่สุด
4.7 มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.71	0.60	มากที่สุด
4.8 ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	4.89	0.31	มากที่สุด
รวม	4.80	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 4 งานรับชำระภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ การให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.82 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีเอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และมีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ มีป้ายแสดงขั้นตอน การให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 การให้บริการมีหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถ จำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.87 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้านสามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 สถานที่มีการจัดสัดส่วนเหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับ บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 และมีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	95.80	10
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	95.40	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	95.20	10
รวม	4.77	95.40	10

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

3.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
	\bar{X}		
งานรับชำระภาษี	4.81	96.20	10
งานชำระค่าน้ำประปา	4.79	95.80	10
งานอนุญาตถมดิน	4.76	95.20	10
งานรับจดทะเบียนพาณิชย์	4.74	94.80	10
รวม	4.77	95.40	10

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละงานพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

1. งานรับชำระภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
2. งานชำระค่าน้ำประปา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
3. งานอนุญาตถมดิน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
4. งานรับจดทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

3.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

1. ประชาชนผู้รับบริการพอใจกับสถานที่การรอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า เนื่องจากมีการปรับปรุงใหม่ สวยงาม กว้างขวาง แต่แสงสว่างน้อยเวลาที่เขียนเอกสารทำให้มองไม่ชัด
2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจในการมีเคาร์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำประสานงานทำงานรวดเร็ว
3. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการหลายอย่าง เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ห้องน้ำสะอาด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556) ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด.

[เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2566). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.

[เว็บไซต์]. สืบค้นจาก https://www2.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่. (2566). สภาพและข้อมูลพื้นฐาน. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก www.klongsi.go.th

_____. (2566). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2566-2570). [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก www.klongsi.go.th

ภาษาอังกฤษ

Cresswell J.W. & Plano Clark V.L. (2011). *Mixed Methods Research*. 2nd Sage Publications, Inc.UK.

Conbach, L. Joseph. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.