



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีงบประมาณ 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลอง ห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้า และเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกา รให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้า ในงานบริการ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากประชากรทั้งหมด 15,017 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม ตามความสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล คลอง ห้า โดยภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของประชาชนมีดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีค่าร้อยละ 97.00 ประเมิน คะแนนได้ 10 คะแนน
- 1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีค่าร้อยละ 96.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีค่าร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนน ได้ 10 คะแนน
- 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีค่าร้อยละ 96.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้า ในงานบริการ ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน ความพึงพอใจของประชาชนมีดังต่อไปนี้

- 2.1 งานขออนุญาตก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.00 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.3 งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย ประชาชนผู้รับบริการมีความพื ่งพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.4 งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุธิกุล

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	7
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	12
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	41
<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	13
ตารางที่ 2	ช่วงอายุและจำนวนประชากร	14
ตารางที่ 3	การศึกษา	16
ตารางที่ 3.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	24
ตารางที่ 3.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	26
ตารางที่ 3.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามงาน	27
ตารางที่ 3.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานชำระค่าขยะมูลฝอย ในภาพรวม	27
ตารางที่ 3.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานชำระค่าขยะมูลฝอย ในรายด้าน	28
ตารางที่ 3.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม	30
ตารางที่ 3.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานขออนุญาต ก่อสร้าง ในรายด้าน	30
ตารางที่ 3.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขอตีตั้งน้ำประปา ในภาพรวม	32
ตารางที่ 3.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขอตีตั้งน้ำประปา ในรายด้าน	33
ตารางที่ 3.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในรายด้าน	35
ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวม จำแนกตามด้าน	37
ตารางที่ 3.13 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวม จำแนกตามงาน	38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการ บริหารส่วนท้องถิ่น แต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบล ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎร เป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบล ทั่วประเทศ เป็นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล (โกวิท พงงาม, 2542) หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชน /สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ การทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่น ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ใกล้ชิดกับประชาชน ในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

ภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกทางการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของ กลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือ แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวังและให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจ

จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่

เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้กำหนด กรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและ ด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตาม ประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ สาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น ส่งเสริมให้ภาคประชาสังคม และชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วม ดำเนินงานและติดตามตรวจสอบแนวทาง การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการศึกษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

นอกจากความรับผิดชอบต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ ทางการเมือง การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผล การปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2546) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ .ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2546 กำหนดให้ราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 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 การรักษามาตรฐาน ระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางานคือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงิน รางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการ ดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ. ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วย การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อย มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และ หมวด 7 ของพระราช กฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546) สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการ ใน 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการ หรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า รวม 4 งาน คือ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย งานขออนุญาตก่อสร้าง ขอดัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วน

ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า 4 งาน ได้แก่ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีประชากรทั้งหมด มีจำนวนประชากร จำนวน 15,017 คน (ข้อมูลจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า สืบค้น เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2565) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับระดับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5%

สูตร	n	=	$\frac{N}{(1 + Ne^2)}$
เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
	e	=	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
แทนค่า	n	=	$\frac{15,017}{1 + 15,017 (0.05)^2}$
	n	=	399.75

ซึ่งได้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจระหว่างเดือนสิงหาคม กันยายน พ.ศ. 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ

1.4.3 ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ อาทิ มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง เอกสารในแบบคำร้อง แบบฟอร์มต่าง ๆ มีข้อความชัดเจน เข้าใจง่าย มีเอกสารแนะนำกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ อาทิ การให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยสำหรับบริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพึงพอใจ องผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็นรายชื่อ อาทิ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสุภาพเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ อาทิ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับการเดินทางมาขอรับบริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม มีที่นั่งเพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ สถานที่ในการบริการเหมาะสม โปร่ง โล่ง อากาศถ่ายเท

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

- งานที่ 1 หมายถึง งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย
- งานที่ 2 หมายถึง งานขออนุญาตก่อสร้าง
- งานที่ 3 หมายถึง งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
- งานที่ 4 หมายถึง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ

การศึกษาคั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า และเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำ ประปา และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป ซึ่งการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีประชากรทั้งหมดมีจำนวนประชากร จำนวน 15,017 คน เป็นชายจำนวน 7,279 คน เป็นหญิงจำนวน 7,738 คน (ข้อมูลเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับระดับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5%

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย} \\ e &= \text{ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง} \\ \text{แทนค่า } n &= \frac{15,017}{1 + 15,017 (0.05)^2} \\ n &= 399.75 \end{aligned}$$

ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย
- 2) งานขออนุญาตก่อสร้าง
- 3) งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
- 4) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 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

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	

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้ว นำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละ แล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้(มหาวิทยาลัยมหาสารคาม2561)

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	7
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองห้า และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและ เนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

- 3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้า สำหรับผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่
 - 1) งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย
 - 2) งานขออนุญาตก่อสร้าง
 - 3) งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
 - 4) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้าที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 6) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
- 7) นำผลการตอบแบบสอบถามมาคำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.968

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

- 2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้มอบหมายของ องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่ได้รับ
- 2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

- 2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
- 2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
- 2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์
 - 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 - \bar{X}) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

2.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - 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

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลความหมายแต่ละช่วงระดับค่าเฉลี่ย 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ.,ก.ท. และ ก.อบต.และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็ม ของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561)

ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 95	9
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 90	8
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 85	7

ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 80	6
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 75	5
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 70	4
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 65	3
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 60	2
ระดับความพึงพอใจ ไม่เกินร้อยละ 55	1
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าร้อยละ 50	0

2.5.6 การนำเสนอข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตาราง และใช้การบรรยายแบบพรรณนา

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้าในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขอ ติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนก ตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

3.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

องค์การบริหารส่วน ตำบลคลองห้าได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่ม 112 ตอนพิเศษ 6 ง วันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 ประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ลงวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ในราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่ม 115 ตอนพิเศษ 93 ง วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2541 กำหนดเขตตำบลคลองห้า มีเขตการปกครองรวม 16 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร จำนวน 15,017 คน เป็นชาย 7,279 คน เป็นหญิง จำนวน 7,738 คน (แผนพัฒนาท้องถิ่น 2566-2570)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและบ้านระดับตำบล ของตำบลคลองห้า(เดือนสิงหาคม 2564)

ตำบล/หมู่บ้าน	บ้านปกติ	ชาย	หญิง	รวม
ตำบลคลองห้า	8,316	7,555	8,022	15,577
หมู่ที่ 1	419	349	373	722
หมู่ที่ 2	1,090	690	747	1,437
หมู่ที่ 3	579	310	371	681
หมู่ที่ 4	495	458	497	955
หมู่ที่ 5	1,362	1,286	1,365	2,651
หมู่ที่ 6	479	304	271	575
หมู่ที่ 7	298	353	363	716
หมู่ที่ 8	350	505	507	1,012
หมู่ที่ 9	444	484	563	1,047
หมู่ที่ 10	119	182	187	369
หมู่ที่ 11	934	412	453	865
หมู่ที่ 12	197	333	292	625
หมู่ที่ 13	176	232	245	477
หมู่ที่ 14	957	987	1,070	2,057
หมู่ที่ 15	216	309	313	622
หมู่ที่ 16	201	361	405	766

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570) ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
(ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ตารางที่ 2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	73	57	130	1 ปี	71	69	140
2 ปี	63	69	132	3 ปี	93	89	182
4 ปี	79	70	149	5 ปี	77	69	146
6 ปี	93	79	172	7 ปี	95	81	176
8 ปี	101	79	180	9 ปี	101	81	182
10 ปี	79	79	158	11 ปี	82	78	160
12 ปี	89	102	191	13 ปี	99	101	200
14 ปี	69	90	159	15 ปี	116	81	197
16 ปี	101	92	193	17 ปี	78	94	172
18 ปี	136	96	232	19 ปี	94	113	207
20 ปี	86	88	174	21 ปี	104	94	198
22 ปี	80	96	176	23 ปี	111	124	235
24 ปี	102	109	211	25 ปี	108	106	214
26 ปี	123	102	225	27 ปี	94	117	211
28 ปี	104	114	218	29 ปี	114	96	210
30 ปี	124	123	247	31 ปี	100	89	189
32 ปี	97	100	197	33 ปี	103	102	205
34 ปี	102	122	224	35 ปี	103	124	227
36 ปี	95	111	206	37 ปี	114	116	230
38 ปี	129	130	259	39 ปี	93	106	199
40 ปี	121	143	264	41 ปี	138	141	279
42 ปี	118	140	258	43 ปี	122	138	260
44 ปี	101	117	218	45 ปี	138	148	286
46 ปี	118	150	268	47 ปี	129	148	277
48 ปี	119	142	261	49 ปี	139	141	280
50 ปี	154	159	313	51 ปี	108	137	245
52 ปี	125	150	275	53 ปี	132	159	291
54 ปี	120	143	263	55 ปี	133	140	273
56 ปี	130	132	262	57 ปี	116	124	240

ตารางที่ 2 (ต่อ)

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
58 ปี	122	124	246	59 ปี	108	128	236
อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
60 ปี	118	96	214	61 ปี	108	121	229
62 ปี	92	92	184	63 ปี	83	87	170
64 ปี	58	76	134	65 ปี	72	82	154
66 ปี	53	95	148	67 ปี	69	71	140
68 ปี	63	63	126	69 ปี	51	60	111
70 ปี	51	57	108	71 ปี	51	50	101
72 ปี	35	43	78	73 ปี	40	38	78
74 ปี	27	19	46	75 ปี	29	39	68
76 ปี	23	23	46	77 ปี	23	32	55
78 ปี	16	22	38	79 ปี	22	24	46
80 ปี	14	25	39	81 ปี	13	27	40
82 ปี	11	20	31	83 ปี	12	11	23
84 ปี	10	13	23	85 ปี	7	12	19
86 ปี	5	8	13	87 ปี	6	12	18
88 ปี	5	12	17	89 ปี	3	9	12
90 ปี	7	6	13	91 ปี	2	12	14
92 ปี	3	9	12	93 ปี	3	4	7
94 ปี	0	2	2	95 ปี	0	4	4
96 ปี	1	1	2	97 ปี	0	1	1
98 ปี	0	1	1	99 ปี	0	0	0
100 ปี	1	0	1	มากกว่า 100 ปี	2	1	3

ที่มา : ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ดินมีลักษณะเป็นดินเหนียว สภาพดินเป็นกรดปานกลางและเป็นกรดจัด แหล่งน้ำสำคัญจากคลองชลประทาน 3 สายหลัก คือ คลองระบายน้ำที่ 5 คลองส่งน้ำที่ 5 ซ้าย คลองส่งน้ำที่ 6 ซ้าย จะอยู่คู่ขนานกันพาดผ่านพื้นที่ตำบลคลองห้า จากทิศเหนือไปทิศใต้ เป็นแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคและการเกษตร มีคลองระพีพัฒน์ที่สามารถผันน้ำเข้าสู่คลองระบายน้ำและคลองส่งน้ำ มีสระเก็บน้ำพระราม 9 อันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นแหล่งเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่สำคัญ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำนาปรังและกิจกรรมการเกษตรในช่วงฤดูแล้ง ส่วนในช่วงฤดูน้ำหลากยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่งเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่าง อีกทั้งช่วยบรรเทาปัญหาน้ำเน่าเสียตามคลองและชุมชนบางแห่ง โดยการปล่อยน้ำจากสระเก็บน้ำไปชะล้างเจือจางการเน่าเสีย และผลักดันให้น้ำเสียระบายออกไป

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

ตำบลคลองห้า แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 16 การแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 16 หมู่บ้าน/เขตเลือกตั้ง ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำนวนเขตเลือกตั้งละ 2 คน รวมเป็น 32 คน ตำบลคลองห้าได้ดำเนินการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563 โดยมีสถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 1/2557 เรื่อง การได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่น กรณีสมาชิกสภาท้องถิ่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่จะพ้นจากตำแหน่ง ให้สมาชิกสภาท้องถิ่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งที่ต้องพ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากครบวาระ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป ยังคงอยู่ในตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ต่อไป โดยให้มีจำนวนตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

3. สภาพทางสังคม

ตารางที่ 3 การศึกษา

ระดับการศึกษา	อบต.	สปฐ.	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)			
ระดับประถมศึกษา ประกอบด้วย	-	4 แห่ง	4 แห่ง
1. โรงเรียนคลองห้า (พฤษชัยราษฎร์บำรุง)			
2. โรงเรียนชุมชนวัดหัตถสารเกษตร			
3. โรงเรียนบางซวดอนุสรณ์			
4. โรงเรียนวัดศิริจันทาราม			
ระดับมัธยมศึกษา ประกอบด้วย	-	1 แห่ง	1 แห่ง
- โรงเรียนที่ปึงกรวิทยาพัฒนา (มัธยมวัดหัตถสารเกษตร) ในพระราชูปถัมภ์ ฯ			

ด้านสาธารณสุข จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดกับประชาชน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก โรคมือ-ปาก-เท้า ในเด็ก โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ฯลฯ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าและหน่วยงานสาธารณสุข ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

ด้านอาชญากรรม ตำบลคลองห้า มีคดีอาชญาฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและเพศ คดีอาชญาฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีแก้ไขปัญหให้กับประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

ด้านยาเสพติด ปัจจุบันสถานการณ์เฝ้าระวังในภาพรวมของตำบลคลองห้า มีการแพร่ระบาดในทุกหมู่บ้าน สถานการณ์เฝ้าระวังของตำบลคลองห้า มีพื้นที่เฝ้าระวังพิเศษ ได้แก่หมู่ที่ 16 เนื่องจากเป็นพื้นที่รอยต่อระหว่างตำบล (คลองสี่,คลองหก) และระหว่างจังหวัด (พระนครศรีอยุธยา) สถานการณ์ยาเสพติดไม่เปลี่ยนแปลงจากเดิมมากนัก ปัจจุบันมีผู้ถูกจับกุมความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษได้ พนโทษออกมาเป็นจำนวนมาก กลับออกมายังมีพฤติกรรมแบบเดิม หรือบางคนเปลี่ยนสถานะจากผู้เสพเป็นผู้นำรายย่อย

ด้านการสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และครอบครัวผู้เดือดร้อนที่ประสบภัยสาธารณะ ตามความเหมาะสม สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนด้านสาธารณสุขปโมค สาธารณูปการ สนับสนุนครุภัณฑ์วัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ตามแผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่ประชาชนร้องขอตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

1. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 2,133 คน เป็นเงิน 16,604,400 บาท แบ่งเป็นช่วงอายุ ดังนี้

อายุ 60 – 69 ปี	จำนวน 1,405 คน	เป็นเงิน 10,116,000 บาท
อายุ 70 – 79 ปี	จำนวน 501 คน	เป็นเงิน 4,208,400 บาท
อายุ 80 – 89 ปี	จำนวน 185 คน	เป็นเงิน 1,776,000 บาท
อายุ 90 ปี	จำนวน 42 คน	เป็นเงิน 504,000 บาท
2. เบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน 297 คน เป็นเงิน 3,496,800 บาท
3. เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 10 คน เป็นเงิน 60,000 บาท

4. ระบบบริการพื้นฐาน

ด้านการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมทางรถยนต์ ตำบลคลองห้าอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร (เขตดอนเมือง) การเดินทางในปัจจุบันมีความสะดวกมาก มีถนนสายหลักที่ใช้เชื่อมต่อในการคมนาคมขนส่งคือ ถนนทางหลวงหมายเลข 9 และถนนทางหลวงหมายเลข 3214 ที่สามารถเชื่อมต่อกับถนนทางหลวงชนบทหมายเลข 3010 ซึ่งเป็นถนนสายเลียบบคลองระบายน้ำที่ 5 ของตำบลคลองห้า

ด้านการไฟฟ้า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า การจ่ายกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนโดยปัจจุบันสามารถให้บริการได้เต็มจำนวนพื้นที่ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตั้ง ซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างตามถนนสาธารณะ

ด้านการประปา ข้อมูลระบบประปาส่วนภูมิภาค หมู่บ้านที่มีท่อประปาส่วนภูมิภาค (ท่อเมน) ผ่านมีจำนวน 14 หมู่บ้าน ข้อมูลระบบประปาบาดาล องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินกิจการประปาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ผลิตน้ำประปาบาดาลจากแหล่งน้ำใต้ดิน และปัจจุบันประชาชนมีน้ำประปาบาดาลและประปาส่วนภูมิภาค ใช้อุปโภคบริโภค

ที่	สถานที่	หมู่ที่	ขนาดป้อม ชั้นเมอร์ส (แรงม้า)	ขนาด (ลบ.ม.)	หมายเหตุ
1	ทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิงธัญบุรี	1	-	30	เลิกใช้งาน
2	บ้านคุณอารัญ ทิพาพงษ์ผกาพันธ์	1	15	30	
3	วัดแสงสามัคคีธรรม	2	15	30	
4	บ้านคุณสุรินทร์ สาคร	4	15	30	
5	โรงเรียนคลองห้า (พฤษชัยราษฎร์บำรุง)	4	15	20	
6	อบต.คลองห้า	8	15	30	
7	วัดหัตถสารเกษตร	8	15	30	
8	บ้านคุณเล็ก แก่นเพชร (ชอยสามัคคี)	9	10	10	
9	โรงเรียนบางซวดอนุสรณ์	10	15	30	
10	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คลองห้า หมู่ที่ 13	13	15	20	
11	บ้านคุณมานพ สุขเกษม	14	15	30	
12	บ้านคุณอุดม หมู่ที่ 15	15	15	30	
13	บ้านคุณวิเชียร โตดี	16	15	30	
14	บ้านคุณวิเชียร โตดี	16	15	20	

ด้านโทรศัพท์ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคลองห้า มีการติดตั้งระบบโทรศัพท์แบบพื้นฐาน โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และที่ติดตั้งโดยบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 80 ของครัวเรือน มีโทรศัพท์ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเครื่องมือสื่อสาร จึงทำให้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ไม่มีให้บริการ

5. ระบบเศรษฐกิจ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า การประกอบอาชีพเกษตรกรรม จะมีเป็นส่วนใหญ่ตามชุมชนรอบนอก ได้แก่ การทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ เนืองจากการขยายตัวของพื้นที่ที่อยู่อาศัยและอุตสาหกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว พืชผัก พืชสวน มีการประมงคือการเลี้ยงปลา และการเลี้ยงกบ เพื่อเศรษฐกิจ มีการประกอบอาชีพการค้าขายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า มีจำนวนค่อนข้างน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับประกอบอาชีพอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะเลี้ยงไก่ เป็ด สุกร และบ่อปลาเพื่อการบริโภคเองในครัวเรือน และเหลือบางส่วนเพื่อจำหน่ายปลีกย่อย ส่วนด้านการท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้ามีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญประกอบด้วย องค์การพิพิธภัณฑวัตถุ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ หอศิลป์ปิ่นเกล้า พิพิธภัณฑสถานกาญจนาภิเษก สระน้ำพระรามเก้า อันเนื่องมาจากพระราชดำริ และ โครงการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี มีรายละเอียดดังนี้

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

หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ในมหามงคลวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงครองราชย์สมบัติครบ 50 ปี ในปี พ.ศ. 2539 กรมศิลปากรได้ทำการจัดตั้งหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ขึ้น เพื่อน้อมเกล้าฯ น้อมกระหม่อมถวายเป็นสิ่งอนุสรณ์เฉลิมพระเกียรติ ด้วยงบประมาณทั้งสิ้น 720.4 ล้านบาท ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อว่า "หอจดหมายเหตุแห่งชาติ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช" หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ตั้งอยู่บนพื้นที่ 75 ไร่ อาคารก่อสร้างเป็นแบบสถาปัตยกรรมไทยประยุกต์ สมัยรัชกาลที่ 9 ตั้งอยู่ ณ ตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นกลุ่มอาคาร 4 ส่วน รวมพื้นที่ 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 แถบบันทึกพระสุรเสียงฯลฯ ตลอดจนเอกสารการดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการเฉลิมพระเกียรติต่าง ๆ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติแห่งนี้จึงเป็นสถานที่ให้ความรู้ และให้เยาวชนรุ่นหลังได้ซาบซึ้งถึงพระปรีชาสามารถในการปกครองแผ่นดิน รวมถึงความจงรักภักดีของพสกนิกรชาวไทยที่มีต่อพระมหากษัตริย์ไทยทุกพระองค์

หอศิลปวัฒนธรรมแห่งชาติ 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 เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญและช่วยกันอนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติให้ดำรงอยู่สืบไป อีกทั้งเป็นสถานที่สำหรับให้ศิลปินแห่งชาติได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้โดยจัดแบ่งเป็นห้องต่างๆ 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 สื่อปฏิสัมพันธ์หลายชนิด

พิพิธภัณฑ์สถานกาญจนภิเษก สร้างขึ้นเนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงครองราชย์ครบ 50 ปี ในปี พ.ศ. 2539 เป็นพิพิธภัณฑ์ทางด้านชาติพันธุ์วิทยา ตั้งอยู่ ณ ตำบลคลองห้า อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี บนเนื้อที่ 305 ไร่ เพื่อร่วมเฉลิมฉลองในวโรกาสที่สำคัญยิ่งของพสกนิกรชาวไทย กรมศิลปากรเป็นผู้ดำเนินการก่อสร้าง จึงได้อัญเชิญนามพระราชพิธีเป็นชื่อหน่วยงานนี้ว่า "พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกาญจนภิเษก"

โครงการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติด้านชาติพันธุ์วิทยานี้ กำเนิตมาจากนโยบายของกรมศิลปากรที่ตระหนักถึงแนวทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2504 ที่มุ่งเน้นทางด้านกระจายความเจริญจากเมืองไปสู่ชนเมือง นับเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเฉพาะสาขาในส่วนกลาง ลำดับที่ 3

นอกจากนี้ทางกรมศิลปากรได้จัดให้พิพิธภัณฑ์สถานเฉพาะด้านสาขาอื่น ๆ ผนวกกับการสร้างอาคารของหน่วยงานอนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรม ที่โยกย้ายออกจากกรุงเทพฯ มารวมอยู่ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อเตรียมจัดให้เป็นพื้นที่ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม เฉลิมพระเกียรติ ร.9 แหล่งเรียนรู้สหสาขาวิชาที่ครอบคลุมความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนไทยทั้งศิลปวัฒนธรรมชาติพันธุ์วิทยาและธรรมชาติวิทยา เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์การเรียนรู้แก่ผู้ที่มาเยี่ยมชมเยียน เป็นบพนำการเดินทางท่องเที่ยวและศึกษาในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ

ภายในพื้นที่โครงการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกาญจนภิเษก จึงมีพิพิธภัณฑ์และหน่วยงานด้านการอนุรักษ์ อยู่ร่วมกันหลายหน่วยงาน อาทิ หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 หอศิลปวัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยา เป็นต้น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกาญจนภิเษกสามารถให้ความรู้แก่นักเรียน หรือผู้ที่สนใจได้ในรูปแบบของนิทรรศการสัญจรตามสถานศึกษา และศูนย์กลางชุมชน พร้อมสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นศิลปวัตถุ โบราณวัตถุจำลอง ภาพสไลด์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้บรรยาย และในปี พ.ศ.2548 พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติกาญจนภิเษกเปิดให้บริการในส่วนของศูนย์ข้อมูลโบราณวัตถุและ

ศิลปวัตถุ ซึ่งจะมีการจัดแสดงโบราณวัตถุและศิลปวัตถุประเภทเครื่องปั้นดินเผา ผ้า อาวุธ เครื่องใช้ ในการเกษตร เป็นต้น จำนวนมากกว่า 10,000 รายการในรูปแบบของคลังเปิด

สระน้ำพระรามเก้า อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เดิมที่ดินบริเวณโครงการสระเก็บน้ำพระราม 9 เป็นพื้นที่สงวนไว้ใช้ในราชการของกรมประมงกระทรวง กรมแรงงาน และกรมการศึกษานอกโรงเรียน มีสภาพเป็นที่ลุ่มและใช้ทำนา ในช่วงฤดูแล้งพื้นที่บริเวณดังกล่าว ขาดแคลนน้ำสำหรับการเกษตรและการอุปโภคบริโภค ที่ดินมีสภาพค่อนข้างรกร้าง มีต้นหญ้าและวัชพืชขึ้นอยู่เต็ม พื้นที่เป็นบริเวณกว้างและมีบ้านเรือนราษฎรปลูกอาศัยอยู่ตามแนวริมคลองด้านทิศตะวันออกและทิศตะวันตกของพื้นที่

เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2523 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรีในสมัยนั้นนำเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการต่าง ๆ เฝ้าทูลละอองธุลีพระบาท ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เพื่อน้อมเกล้าฯน้อมกระหม่อมถวายที่ดินของส่วนราชการที่จับจองไว้ และยังมีได้ทำประโยชน์ในเขตอำเภอคลองหลวง และอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3,032 ไร่ เพื่อใช้เป็นสถานที่ก่อสร้างแหล่งเก็บน้ำอเนกประสงค์ขนาดใหญ่ตามพระราชดำริ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานพระราชดำริให้สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมกร ประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) และกรมชลประทานร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการก่อสร้างแหล่งน้ำเก็บน้ำอเนกประสงค์ในเขตที่ดินดังกล่าวด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพราะเมื่อแหล่งเก็บน้ำแห่งนี้ดำเนินการเสร็จแล้ว จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนบางส่วนในเขตจังหวัดปทุมธานี ปริมณฑลและกรุงเทพมหานคร และที่สำคัญจะเป็นแหล่งเก็บน้ำต้นทุนขนาดใหญ่ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำนาปรังและกิจกรรมการเกษตรบริเวณดังกล่าวในช่วงฤดูแล้ง นำน้ำที่เหลือจากกิจกรรมด้านการเกษตร ไปบรรเทาความเสียหายตามคลองและชุมชนบางแห่ง ในเขตปริมณฑลและกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ในช่วงฤดูน้ำหลากยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่ง เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่างได้อีกด้วย

ต่อมาเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2532 คณะรัฐมนตรีและกระทรวงการคลังได้น้อมเกล้าฯน้อมกระหม่อมถวายที่ดินดังกล่าวในนามมูลนิธิชัยพัฒนา 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 ส่วนสระน้ำที่ 2 มีพื้นที่ประมาณ 1,790 ไร่ ความจุประมาณ 11.1 ล้านลบ.ม. รองรับน้ำจากคลองรังสิต 5

โครงการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งรับผิดชอบดำเนินงานโดยกรมทรัพยากรธรณี เป็นโครงการหนึ่งใน 12 โครงการ ตามแผนการจัดตั้งสถาบันศิลปวัฒนธรรมและวิทยาศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อถวายเป็นราชสักการะแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในมหามงคลวโรกาสที่ทรงครองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี เพื่อให้พิพิธภัณฑ์เป็นสถานที่อนุรักษ์แหล่งข้อมูลอ้างอิงและตัวอย่างที่สำคัญทางธรณีวิทยา ซึ่งประชาชนชาวไทยสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องของธรณีวิทยา อันมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และการพัฒนาประเทศ กรมทรัพยากรธรณี ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารพิพิธภัณฑ์ 4 ชั้นครึ่ง โดยอาคารพิพิธภัณฑ์ได้สร้างเสร็จเมื่อปี 2543 ใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้นประมาณ 419.5 ล้านบาท เพื่อให้การดำเนินงานจัดสร้างและพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการ

จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ และเหมาะสมกับการเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาแห่งแรกในประเทศไทย ได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารและจัดการพิพิธภัณฑ์ รวมถึงออกแบบรายละเอียดการจัดแสดงนิทรรศการ ดำเนินการจัดแสดง ตลอดจนจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พิพิธภัณฑ์แล้วเสร็จสมบูรณ์พร้อมที่จะเปิดให้บริการโดยจัดให้มีพิธีเปิดทดลองระบบพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี ในวันที่ 6 พฤษภาคม 2554 จัดให้มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระมหากรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครกุมารี เสด็จแทนพระองค์ทรงเป็นประธานเปิดพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2555

ด้านอุตสาหกรรม ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจมีการดำเนินการด้านอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก โดยมีจำนวนสถานประกอบการ อุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำแนกตามกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ดังนี้

1. กิจการเกี่ยวกับการบริการ	จำนวน 42 แห่ง
2. กิจการเกี่ยวกับไม้	จำนวน 1 แห่ง
3. กิจการเกี่ยวกับปิโตรเลียม ถ่านหิน สารเคมี (จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง, ก๊าซหุงต้ม)	จำนวน 49 แห่ง
4. กิจการเกี่ยวกับโลหะ หรือแร่	จำนวน 10 แห่ง
5. กิจการอื่น ๆ การสะสมวัตถุหรือสิ่งของที่ชำรุดใช้แล้ว หรือเหลือใช้	จำนวน 16 แห่ง
6. กิจการเกี่ยวกับการเกษตร	จำนวน 3 แห่ง
8. กิจการเกี่ยวกับยานยนต์ เครื่องจักรกล หรือเครื่องกล	จำนวน 20 แห่ง

ด้านแรงงาน การประกอบอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง รองลงมาคือ เกษตรกรรม และค้าขาย การประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำสวนกล้วย ทำไร่ข้าว ตะไคร้ ฯลฯ

6. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนาประชาชน ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ในเขตพื้นที่โดยมีสถานประกอบพิธีทางศาสนาที่อยู่ในภายในเขตตำบล คือ วัดแสงสามัคคีธรรม วัดหัตถสาร เกษตร และวัดศิริจันทาราม สำหรับประเพณีและงานประจำปีที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีทำบุญตักบาตรวันปีใหม่ (เดือนมกราคม) ทำบุญตักบาตรข้าวสาร อาหารแห้ง ประเพณีสงกรานต์ (เดือนเมษายน) ทำบุญเลี้ยงพระ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ ประเพณีจุดลูกหนู (เดือนเมษายน) ทำบุญตักบาตร และมีการแข่งขันการจุดลูกหนู ประเพณีแห่เทียนพรรษา (เดือนกรกฎาคม) แห่เทียนพรรษานำถวายเป็นพุทธบูชา ประเพณีลอยกระทง (เดือน พฤศจิกายน) จัดประกวดนางนพมาศ ประกวดกระทง ส่วน ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่นคือ การทำลูกหนู เพื่อใช้ในประเพณีจุดลูกหนู

ประเพณี “ลูกหนู” คือ การแข่งขันลูกหนูจะจัดให้มีในงานศพของพระภิกษุเท่านั้น ซึ่งชาว ปทุมธานีถือเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีสืบทอดกันมา “ลูกหนู” เป็นวัตถุที่ประกอบขึ้นด้วยกรรมวิธีที่ชำนาญ ของช่างพื้นถิ่น ด้วยการใช้นิรระเบิดชนิดเดียวกับดอกไม้เพลิงทำเป็นรูปคล้ายจรวดหรือบั้งไฟของชาวอีสาน ตัวลูกหนูทำด้วยลำไม้ไผ่ขนาดใหญ่ ยาวประมาณสองปล้องครึ่ง เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 12 เซนติเมตร

หรือบางทีก็ทำด้วยไม้เนื้อแข็งกลึงเป็นรูปทรงกระบอก เจาะข้างในให้กลวง ข้างในกระบอกอัดดินปืนเข้าไปให้แน่น แล้วอุดหัวอุดท้ายด้วยดินเหนียว และเจาะรูตรงกลางให้พอดี สำหรับติดสายชนวนไว้จุดไฟให้ลามเข้าไปไหม้ดินปืนในกระบอก พอไฟกระทบดินปืนในกระบอกจะเกิดระเบิดเป็นเปลวเพลิงพุ่งออกมาจากรูท้ายกระบอก ดุคล้ายดอกไม้ไฟด้วยความแรงของดินระเบิด จะขับเคลื่อนตัวกระบอกลูกหนูให้วิ่งไปข้างหน้า ตามลวดสลิงที่ขึงไว้โดยเร็ว เพราะตัวลูกหนู ผูกติดไว้กับลวดสลิง ระหว่างที่ลูกหนูวิ่งจะมีเสียงดัง นำตื่นเต้นเป็นที่น่าดูมาก เมื่อลูกหนูวิ่งไปสู่ลวดสลิง จะพุ่งเข้าชนปราสาท ซึ่งตั้งอยู่ห่างประมาณ 40 เมตร ถ้าของใครโดนจุดที่สำคัญของปราสาท ตามที่คณะกรรมการกำหนดไว้ก็จะได้รับรางวัล

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าภายใต้โครงการ OTOP นวัตกรรมดี เช่น ขนมไทย หมี่กรอบ ผักปลอดสารพิษ น้ำพริกเผา พริกแกง ข้าวไรซ์เบอร์รี่ ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากผลผลิตการเกษตร กระเป๋าผ้า ของใช้และของตกแต่งที่ทำจากผ้า เป็นต้น

7. ทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลคลองห้าเป็นพื้นที่ต้องมีการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการเกษตร แหล่งน้ำที่สำคัญในตำบล ได้แก่ น้ำจากผิวดิน และน้ำบาดาล

น้ำผิวดิน ได้แก่ คลองและสระเก็บน้ำ ตำบลคลองห้า มีคลองชลประทานที่สำคัญที่สุดคือ คลองระบายน้ำที่ 5 ซึ่งเปรียบเสมือน เส้นเลือดใหญ่ของตำบลที่พาดผ่านจากทิศเหนือไปทิศใต้หล่อเลี้ยงพื้นที่ทุกหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีคลองส่งน้ำที่ ๕ ซ้าย ที่อยู่คู่นานทางด้านทิศตะวันออก และคลองส่งน้ำที่ 6 ซ้าย ที่อยู่คู่นานทางด้านทิศตะวันตก เป็นแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค และการเกษตร มีคลองระพีพัฒน์ที่สามารถผันน้ำเข้าสู่คลองระบายน้ำ และคลองส่งน้ำ และมีสระเก็บน้ำพระราม 9 อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เป็นแหล่งเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำ นาปรังและกิจกรรมการเกษตรในช่วงฤดูแล้ง ส่วนในช่วงฤดูน้ำหลาก ยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่งเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่าง อีกทั้งช่วยบรรเทาปัญหาน้ำเน่าเสียตามคลองและชุมชนบางแห่ง โดยการปล่อยน้ำจากสระเก็บน้ำไปชะล้างเจือจางการเน่าเสีย และผลักดันให้น้ำเสียระบายออกไป

น้ำบาดาล ตำบล คลองห้า มีน้ำบาดาลในหมู่บ้านต่าง ๆ ถูกลำมาใช้ เนื่องจากมีระบบน้ำประปาส่วนภูมิภาคไม่ทั่วถึง ซึ่งในอนาคตอาจเกิดปัญหาการทรุดตัวของดินในพื้นที่

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1. สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	188	47.00
หญิง	212	53.00
เพศที่ 3 เพศทางเลือก	0	0
รวม	400	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	23	5.75
21 – 30 ปี	66	16.50
31 – 40 ปี	86	21.50
41 – 50 ปี	77	19.25
51 – 60 ปี	98	24.50
61 ปีขึ้นไป	50	12.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	61	15.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	116	29.00
อนุปริญญา	143	35.75
ปริญญาตรี	57	14.25
ปริญญาโท	21	5.25
อื่น ๆ	2	0.50
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	77	19.25
เกษตรกร	102	25.5
ค้าขาย	103	25.75
ข้าราชการ	40	10.0
พนักงานบริษัท	73	18.25
อื่น ๆ	5	1.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	35	8.75
5,001-10,000 บาท	55	13.75
10,001-15,000 บาท	104	26.0
15,001-20,000 บาท	116	29.0
20,001-30,000 บาท	81	20.25
30001 ขึ้นไป	9	2.25
รวม	400	100.00
6. งานที่เข้ามิตัดต่อขอรับบริการ		
งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย	100	25.00
งานขออนุญาตก่อสร้าง	100	25.00
งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	100	25.00
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	25.00
รวม	400	100.00
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ก็กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	260	65.00
3-5 ครั้งต่อปี	48	12.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	92	23.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3.1. พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 เพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 51-60 ปี ปี จำนวน 98 คนคิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อายุ 41-50 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 อายุต่ำกว่า 21-30 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา อนุปริญญา จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ประถมศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 ปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รับจ้างทั่วไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 พนักงานบริษัท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 5คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

รายได้ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001–20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ 10,001–15,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้ 20,001–30,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 รายได้ 5,001–10,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 รายได้ต่ำกว่า 5,000 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และรายได้ >30,001 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามผู้มาติดต่อขอรับบริการ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ มาขอรับบริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 มาขอรับบริการ 5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.31	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	0.32	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.32	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.33	มากที่สุด
รวม	4.83	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวม จำแนกตามด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมจำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย	4.84	0.20	มากที่สุด
งานขออนุญาตก่อสร้าง	4.85	0.19	มากที่สุด
งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	4.79	0.22	มากที่สุด
และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.17	มากที่สุด
รวม	4.83	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมจำแนกตามงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

เมื่อพิจารณาจำแนกรายงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.35	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.58	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	0.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.31	มากที่สุด
รวม	4.84	0.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานรับชำระค่าขยะมูลฝอยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.36	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.79	0.40	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.40	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.39	มากที่สุด
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.77	0.44	มากที่สุด
รวม	4.80	0.35	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.84	0.36	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.75	0.43	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.81	0.39	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์	4.79	0.43	มากที่สุด
รวม	4.79	0.35	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.93	0.25	มากที่สุด
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	4.90	0.30	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	4.90	0.30	มากที่สุด
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์	4.89	0.31	มากที่สุด
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง	4.88	0.32	มากที่สุด
รวม	4.90	0.26	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.33	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย	4.88	0.32	มากที่สุด
4.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
4.4 มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
4.5 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
รวม	4.87	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน จำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีป้าย หรือ ฝั่งลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.79 ส่วนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือ ได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา และได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.90 ได้รับการบริการที่สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ได้รับการบริการที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย และมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.88 รองลงมาคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และมีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.87 ตามลำดับ

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 3.6. แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.21	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.85	0.30	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.31	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.37	มากที่สุด
รวม	4.85	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานขออนุญาตก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.97	0.17	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.94	0.27	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.84	0.36	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.92	0.27	มากที่สุด
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด
รวม	4.92	0.21	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.92	0.307	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.87	0.36	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	4.85	0.30	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.74	0.44	มากที่สุด
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	4.87	0.33	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	4.77	0.52	มากที่สุด
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์	4.87	0.33	มากที่สุด
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	4.82	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.37	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย	4.85	0.38	มากที่สุด
4.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.75	0.520	มากที่สุด
4.4 มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
4.5 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.77	0.40	มากที่สุด
รวม	4.87	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีป้ายหรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 รองลงมาคือ การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ระยะเวลาการให้บริการที่

เหมาะสมกับกิจกรรม /สภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถ จำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา และได้รับการบริการที่สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ได้รับการบริการที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และได้รับการที่ตรงตาม ความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถ จำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ สถานที่มีความสะอาด ระเบียบ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจ ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนมีที่นั่ง เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และมีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.75 ตามลำดับ

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้า ในงานที่ 3 งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.33	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.77	0.36	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.35	มากที่สุด
รวม	4.79	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองห้าในงานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถ จำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอน

การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขุดติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา รายนาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.91	0.32	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.78	0.48	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.34	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.78	0.46	มากที่สุด
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	4.81	0.33	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.79	0.43	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.78	0.54	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.82	0.47	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.73	0.48	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์	4.72	0.47	มากที่สุด
รวม	4.77	0.36	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.78	0.41	มากที่สุด
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	4.77	0.42	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	4.78	0.41	มากที่สุด
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์	4.79	0.45	มากที่สุด
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง	4.77	0.46	มากที่สุด
รวม	4.78	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.41	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย	4.84	0.36	มากที่สุด
4.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.86	0.40	มากที่สุด
4.4 มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
4.5 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
รวม	4.79	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขอติดตั้งมิเตอร์น้ำประปา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีป้ายหรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ได้รับการบริการที่สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับการบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา และได้รับการบริการที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ สถานที่มีความสะอาดระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ และมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.31	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.85	0.28	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.30	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.29	มากที่สุด
รวม	4.85	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองห้าในงานที่ 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถ จำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.89	0.31	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.87	0.36	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.34	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.88	0.35	มากที่สุด
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
รวม	4.87	0.31	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.84	0.46	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่พร้อมให้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.83	0.37	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์	4.83	0.37	มากที่สุด
รวม	4.85	0.285	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ท่านได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.79	0.40	มากที่สุด
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	4.81	0.39	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	4.87	0.33	มากที่สุด
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์	4.83	0.47	มากที่สุด
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง	4.84	0.42	มากที่สุด
รวม	4.83	0.30	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.33	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย	4.88	0.32	มากที่สุด
4.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.79	0.49	มากที่สุด
4.4 มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ	4.91	0.35	มากที่สุด
4.5 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.85	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ มีป้ายหรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ได้รับการบริการที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ได้รับการบริการที่สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนก ระดับความพึงพอใจเรียง ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมาคือ สถานที่ที่มีความสะอาดระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มีที่จอดรถเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมจำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่า คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	96.40	10
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	96.60	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.83	96.60	10

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีค่าร้อยละ 97.00 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีค่าร้อยละ 96.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีค่าร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

5. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีค่าร้อยละ 96.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมจำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าคะแนน
	\bar{X}		
งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย	4.84	96.80	10
งานขออนุญาตก่อสร้าง	4.85	97.00	10
งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา	4.79	95.80	10
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.85	97.00	10
รวม	4.83	96.60	10

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานขออนุญาตก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
3. งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
4. งานขอตัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ทำให้การประสานงานสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีอุปกรณ์วัดไข้ เจลล้างมือ ในการสร้าง ความมั่นใจความปลอดภัย ภัยจากโควิด ของผู้มาติดต่อราชการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546) ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด.

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

โกวิทย์ พวงงาม. (2542) องค์การบริหารส่วนตำบล. สถาบันพระปกเกล้า. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก

<http://www.kpi.ac.th/index.php?title>.

ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2546). **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**.

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

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ . 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

สำนักบริการวิชาการ. (2561). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2561**. สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี. **สภาพและข้อมูลพื้นฐาน**. [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.

ภาคผนวก ก.
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 1



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 2



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 3



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 4



ภาคผนวก ค.
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21--30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 อนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ

4. อาชีพ รับจ้างทั่วไป ข้าราชการ
 เกษตรกร พนักงานบริษัท
 ค้าขาย อื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป

6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 งานรับชำระค่าขยะมูลฝอย
 งานขออนุญาตก่อสร้าง
 ขอดัดตั้งมิเตอร์น้ำประปา
 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
 3-5 ครั้งต่อปี
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด | 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก |
| 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย | 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง | |

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์					
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
3.1 ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ					
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา					
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม					
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์					
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.2 สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย					
4.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4.4 มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ง.
ภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

