



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ

ที่ อว ๐๖๓๐.๐๘/๙๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณจ.ประตุน้ำพระอินทร์ ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย ๑) งานขอรับชำระค่าขยะ ๒) งานขออนุญาตก่อสร้าง ๓) งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และ ๔) งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงาน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ๑) ขอรับชำระค่าขยะ | ร้อยละ ๙๗.๘๐ |
| ๒) งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา | ร้อยละ ๙๗.๒๐ |
| ๓) งานขออนุญาตก่อสร้าง | ร้อยละ ๙๕.๖๐ |
| ๔) งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | ร้อยละ ๙๕.๒๐ |

สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ระดับคะแนน ๑๐ คะแนน จึงขอรับรองผลสรุปคะแนน ไว้ ณ โอกาสนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ 2567

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

ผลการสำรวจพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของประชาชนมีดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานบริการในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจของประชาชนมีดังต่อไปนี้

- 2.1 งานขอรับชำระค่าขยะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.2 งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.3 งานขออนุญาตก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2.4 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุธิกุล

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	12
บรรณานุกรม	39
ภาคผนวก	40
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ภาพประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ง.</u> ประวัติผู้วิจัย	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตำบลคลองห้าเดิมมีชื่อเรียกว่า “ตำบลบึงจระเข้” ขึ้นอยู่กับอำเภอบางหวาย เมืองธัญบุรี ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สภาพพื้นที่เดิมเป็นที่ราบลุ่ม บางแห่งเป็นป่าที่บอบช้ำตอนใต้ของทิศตะวันออกของอำเภอ ประชาชนประกอบอาชีพทำไร่เลื่อนลอย ต่อมาเมื่อมีคนมาอาศัยอยู่มากขึ้นสภาพพื้นที่แปรสภาพเป็นพื้นที่ราบ บางแห่งยังมีป่าทึบ ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระราชดำริว่า ควรจะหาประโยชน์แก่ประชาราษฎร์ในด้านการเกษตรให้มากที่สุด จึงโปรดเกล้าให้ “บริษัท ขุดคลองและคูนาสยาม” การขุดคลองส่งน้ำชลประทาน คลองแรกเรียกว่า “คลองรังสิตประยูรศักดิ์” และคลองซอยจากคลองรังสิตประยูรศักดิ์ไปทางทิศเหนือและทิศใต้ข้างละ 20 คลองรวมเป็น 40 คลอง สำหรับบึงจระเข้ (ตำบลคลองห้าในปัจจุบัน) มีพื้นที่อยู่ระหว่างคลองซอยที่ 5 ฝั่งตะวันตกถึงคลองแอน 4 ฝั่งตะวันออก ทำให้พื้นที่เดิมซึ่งเป็นป่าดงรก ดินดีแต่ขาดน้ำเพราะไม่มีคลองไหลผ่าน เริ่มมีน้ำมากเพียงพอต่อการเพาะปลูก ต่อมาปี พ.ศ.2486 ทางราชการเห็นว่าพื้นที่มีคลองซอยต่าง ๆ แบ่งแยกออกเป็นแต่ละตำบล จึงเห็นควรให้มีการเปลี่ยนชื่อตำบลใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่ม 112 ตอนพิเศษ 6 ง วันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 ประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ลงวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ในราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่ม 115 ตอนพิเศษ 93 ง วันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2541 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้ามีเขตการปกครองรวม 16 หมู่บ้าน ประชากร จำนวน 15,598 คน เป็นชาย 7,567 คน เป็นหญิง จำนวน 8,031 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า, 2567)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบล มีภารกิจสำคัญเกี่ยวกับความรับผิดชอบ (Accountability) ความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) การมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก สำหรับกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เป็นที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่น และสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น โดยกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้มี 3 ด้าน ประการแรกคือ อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ ซึ่งยังคงรักษาความเป็นโครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประการที่สอง ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาค และภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็น

สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และประการที่สาม ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น ส่งเสริมให้ภาคประชาสังคม และชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วม ดำเนินงานและติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานรองรับ ตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการศึกษาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546 กำหนดให้ราชการและการประเมินผล การปฏิบัติราชการ ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ 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 เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการ ดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่ว ๆ ไป “ส่วนราชการ” ตามมาตราที่ 4 ของ พ.ร.บ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วย การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อย มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และ หมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ และให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาการทั้ง 4 มิติ คือ มิติที่ 1 ประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา

ระบบราชการ, 2546) สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี เป็นสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่น จึงได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ให้เป็นหน่วยงานกลางที่จะดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการ หรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า รวม 4 งาน คือ งานขอรับชำระค่าขยะ งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้างานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานขอรับชำระค่าขยะ งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานขอรับชำระค่าขยะ งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีประชากรทั้งหมดมีจำนวนประชากร จำนวน 15,598 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า สืบค้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2567) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยา มานะ (Taro Yamane, 1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับระดับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5%

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

ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) และเพื่อป้องกันความบกพร่องของการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน พ.ศ. 2567

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานต่าง ๆ ที่ให้บริการ ได้แก่ งานขอรับชำระค่าขยะ งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา

1.4.3 ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ อาทิ มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายข้อ อาทิ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ การได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา การได้รับการบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม การได้รับการบริการที่สมบูรณ์ และการได้รับการบริการที่ถูกต้อง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็นรายข้อ อาทิ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงาน ถูกต้อง สมบูรณ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการแบ่งออกเป็นรายข้อ อาทิ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ และมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานรับชำระค่าขยะ

งานที่ 2 หมายถึง งานขออนุญาตก่อสร้าง

งานที่ 3 หมายถึง งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

งานที่ 4 หมายถึง งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานขอรับชำระค่าขยะ งานขออนุญาตก่อสร้าง งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา 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 15,598 คน เป็นชาย 7,567 คน เป็นหญิง จำนวน 8,031 คน (ข้อมูลองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองห้า, 2567) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับระดับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5%

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

ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) และเพื่อป้องกันความบกพร่องของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

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 โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานขอรับชำระค่าขยะ
- 2) งานขออนุญาตก่อสร้าง
- 3) งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 4) งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา

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

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ โดยมีระดับการวัดกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1932) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน 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

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 เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้า สำหรับผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- งานขอรับชำระค่าขยะ
- งานขออนุญาตก่อสร้าง
- งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา

5) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองห้าที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

7) นำผลการตอบแบบสอบถามมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.986

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้มอบหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 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 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

- 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 คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่าง 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 มติที่ 2 คือ มติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ.,ก.ท. และ ก.อบต.และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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 (ร้อยละ)	คะแนน
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 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานขอรับชำระค่าขยะ งานขออนุญาต ก่อสร้าง งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัย จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอเป็นตาราง ประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวม
- 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนก ตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า
- 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน
- 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองห้า
- 3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

3.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าเดิมชื่อว่า “ตำบลบึงจระเข้” ขึ้นอยู่กับอำเภอบางหวาย เมื่อรัชฎบุรีต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สภาพพื้นที่เดิมเป็นที่ราบลุ่ม บางแห่งเป็นป่าที่ขุดอยู่ตอนใต้ของทิศตะวันออกของอำเภอต่อมารัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระราชดำริว่าควรจะทำประโยชน์แก่ประชาราษฎร์ในด้านการเกษตรให้มากที่สุด จึงโปรดเกล้าให้ “บริษัทขุดคลองและคุนาศยาม” การขุดคลองส่งน้ำชลประทานคลองแรก เรียกว่า “คลองรังสิตประยูรศักดิ์” และคลองซอยจากคลองรังสิตประยูรศักดิ์ไปทางทิศเหนือซอยที่ 5 ฝั่งตะวันตกถึงคลองแอน 4 ฝั่งตะวันออก ทำให้พื้นที่เดิมซึ่งเป็นป่ารกดินดีแต่ขาดน้ำเพราะไม่มีคลองไหลผ่าน ทำให้มีน้ำมากเพียงพอต่อการเพาะปลูก ประชาชนจึงเริ่มเข้ามาทำกินและอยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น ต่อมา พ.ศ. 2486 ทางราชการเห็นว่า พื้นที่มีคลองซอยต่าง ๆ แบ่งแยกออกเป็นแต่ละตำบล จึงเห็นควรให้มีการเปลี่ยนชื่อตำบลใหม่คือ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบล ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบล และหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2538

ปัจจุบันตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ดินมีลักษณะเป็นดินเหนียว สภาพดินเป็นกรดปานกลางและเป็นกรดจัด มีแหล่งน้ำสำคัญจากคลองชลประทาน 3 สายหลักคือ คลองระบายน้ำที่ 5 คลองส่งน้ำที่ 5 ซ้าย คลองส่งน้ำที่ 6 ซ้าย เป็นแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคและการเกษตร มีคลองระพีพัฒน์ที่สามารถผันน้ำเข้าสู่คลองระบายน้ำและคลองส่งน้ำ มีสระเก็บน้ำพระราม 9 อันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นแหล่งเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่สำคัญ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำนาปรังและกิจกรรมการเกษตรในช่วงฤดูแล้ง ส่วนในช่วงฤดูน้ำหลากยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่งเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่าง อีกทั้งช่วยบรรเทาปัญหาน้ำเน่าเสียตามคลองและชุมชนบางแห่ง โดยการปล่อยน้ำจากสระเก็บน้ำไปชะล้างเจือจางการเน่าเสีย และผลักดันให้น้ำเสียระบายออกไป ตำบลคลองห้า มีเขตการปกครองรวม 16 หมู่บ้าน มีประชากร จำนวน 15,598 คน เป็นชาย 7,567 คน เป็นหญิง จำนวน 8,031 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1 (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า, 2567)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและบ้านระดับตำบลของตำบลคลองห้า

ตำบล/หมู่บ้าน	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

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตำบล/หมู่บ้าน	บ้านปกติ	ชาย	หญิง	รวม
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
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 : รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านระดับตำบล ของตำบลคลองห้า แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570)

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า คือ “ประชาชนอยู่ดีมีสุขถ้วนหน้า ชุมชนคลองห้าพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน” โดยมีพันธกิจในการบริหารงาน 7 ด้านประกอบด้วย 1) พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน 2) พัฒนาคุณภาพชีวิต ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และเป็นชุมชนสันติสุข 3) พัฒนาสิ่งแวดล้อม ให้เหมาะสมสอดคล้องต่อการดำเนินชีวิต 4) ส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น 5) ส่งเสริมเศรษฐกิจ โดยการส่งเสริมการลงทุน อาชีพ การเกษตร 6) พัฒนาการบริหารจัดการ โดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประสานงานทุกภาคส่วน รวมถึงการสร้างเครือข่าย 7) ส่งเสริมและพัฒนากองทุนของตำบลคลองห้า และมีการกำหนดยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบำรุงรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ที่ 4 การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมการเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ที่ 7 การส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมทั้งแนวทางในการพัฒนา ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์	แนวทางการพัฒนา
ยุทธศาสตร์ที่ 1	1.1 การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน
การส่งเสริมพัฒนา	1.1.1 ก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางการคมนาคมและการขนส่ง
ระบบสาธารณูปโภค	1.1.2 ก่อสร้างและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
	1.1.3 จัดทำผังเมืองและการควบคุมอาคาร
	1.1.4 ก่อสร้างและปรับปรุงเขื่อนกันดิน
	ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 2
การส่งเสริมคุณภาพ
ชีวิต

- 2.1 การส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 2.1.1 ส่งเสริมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายท้องถิ่น
 - 2.1.2 ส่งเสริมการบริหารและบังคับการเทศกิจ
 - 2.1.3 ส่งเสริมการรักษาความสงบเรียบร้อย
 - 2.1.4 ส่งเสริมการรณรงค์เพื่อให้เกิดวินัยจราจรลดการเกิดอุบัติเหตุ
 - 2.1.5 ส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.1.6 เยียวยาช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณภัย
 - 2.1.7 ก่อสร้างและปรับปรุงประตูระบายน้ำหรือทางระบายน้ำ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย ภัยแล้ง และน้ำท่วมขัง
 - 2.1.8 ศูนย์ประสานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน
 - 2.1.9 จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
 - 2.1.10 ศูนย์จิตอาสา
 - 2.1.11 ป้องกันและแก้ไขปัญหาเสาพาด

ฯลฯ
- 2.2 การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม
 - 2.2.1 การสังคมสงเคราะห์และการจัดสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยโรคเอดส์ และผู้ป่วยที่ยากไร้
 - 2.2.2 การสังคมสงเคราะห์และการจัดสวัสดิการ เพื่อช่วยเหลือเด็กและเยาวชน
 - 2.2.3 ช่วยเหลือประชาชนด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต
 - 2.2.4 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม
 - 2.2.5 ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาทางสังคม

ฯลฯ
- 2.3 การส่งเสริมสาธารณสุข กีฬา และนันทนาการ
 - 2.3.1 ส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
 - 2.3.2 การให้บริการสาธารณสุข
 - 2.3.3 ช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุข
 - 2.3.4 ป้องกัน ควบคุม และระงับยับยั้งโรคติดต่อ โรคระบาด ฯลฯ
 - 2.3.5 จัดสถานที่กักกันเพื่อป้องกันระงับโรคติดต่อ
 - 2.3.6 ส่งเสริมระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
 - 2.3.7 ให้บริการรักษาพยาบาลนอกสถานที่
 - 2.3.8 ส่งเสริม รักษา ฟันฟูด้านสุขภาพ
 - 2.3.9 ส่งเสริมกิจกรรมกีฬา
 - 2.3.10 มวลชนด้านกีฬาและนันทนาการ
 - 2.3.11 ส่งเสริมโครงการพระราชดำริด้านสาธารณสุข

ฯลฯ

- 2.4 การส่งเสริมการศึกษา การเรียนรู้ และข้อมูลข่าวสาร
- 2.4.1 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย
- 2.4.2 ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย
- 2.4.3 ส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชน
- 2.4.4 พัฒนาบริการผลิตสื่อการสอน
- 2.4.5 ส่งเสริมการวางแผนการจัดการศึกษา
- 2.4.6 พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2.4.7 ส่งเสริมการศึกษาภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน
- ฯลฯ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3
การบำรุงรักษา
คุณภาพสิ่งแวดล้อม
- 3.1 การพัฒนาสิ่งแวดล้อม
- 3.1.1 พัฒนาและปรับปรุงภูมิทัศน์
- 3.1.2 พัฒนาและปรับปรุงพื้นที่สาธารณะ
- 3.1.3 ส่งเสริมการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในแหล่งน้ำ
- 3.1.4 ส่งเสริมการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3.1.5 ส่งเสริมการบริหารจัดการแหล่งน้ำ
- 3.1.6 ส่งเสริมการบริหารจัดการขยะในครัวเรือน/ชุมชน
- 3.1.7 ก่อสร้างและปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย
- 3.1.8 พัฒนาชุดลอกเพื่อการกำจัดวัชพืชในแหล่งน้ำ
- 3.1.9 พัฒนากำจัดวัชพืชในพื้นที่สาธารณะ
- 3.1.10 การอนุรักษ์พันธุ์กรรมพืช
- ฯลฯ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4
การอนุรักษ์
ศิลปวัฒนธรรม
ประเพณี และภูมิ
ปัญญาท้องถิ่น
- 4.1 การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 4.1.1 ส่งเสริมการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 4.1.2 อนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่น
- 4.1.3 รักษาอัตลักษณ์วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่น
- 4.1.4 ส่งเสริมการศาสนา
- 4.1.5 อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ และงานศิลป์ในท้องถิ่น
- 4.1.6 ปลุกฝังจิตสำนึกที่ดีให้กับประชาชน
- ฯลฯ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5
การส่งเสริมการ
เศรษฐกิจ
- 5.1 การส่งเสริมอาชีพ
- 5.1.1 ส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายสินค้า OTOP และผลิตภัณฑ์ชุมชน
- 5.1.2 ส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมของกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอาชีพ และ
วิสาหกิจชุมชน
- 5.1.3 พัฒนาขีดความสามารถกลุ่มอาชีพสู่เชิงพาณิชย์
- 5.1.4 ส่งเสริมการพึ่งพาตนเองตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงตามแนว
พระราชดำริฯ
- 5.1.5 พัฒนาศักยภาพกลุ่มอาชีพ
- ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 6
การพัฒนาด้านการ
บริหารจัดการ

5.2 การพัฒนาศักยภาพเกษตรกรและการพัฒนาด้านการเกษตร

- 5.2.1 พัฒนาศักยภาพเกษตรกร
- 5.2.2 ส่งเสริมความรู้และเทคโนโลยีทางการเกษตร
- 5.2.3 พัฒนาชุดลอกแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 5.2.4 ส่งเสริมพืชผักสวนครัวและผลไม้
- 5.2.5 ช่วยเหลือประชาชนด้านเกษตรกร
- 5.2.6 ส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์
- 5.2.7 ส่งเสริมการประมง
- 5.2.8 ส่งเสริมการแปรรูปการเกษตร

ฯลฯ

5.3 การส่งเสริมการลงทุน

- 5.3.1 ส่งเสริมการลงทุน
- 5.3.2 ส่งเสริมแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ชุมชน
- 5.3.3 ส่งเสริมกองทุนหมู่บ้านและชุมชน เพื่อยกระดับไปสู่สถาบันการเงินชุมชน

ฯลฯ

5.4 การวิสาหกิจชุมชน

- 5.4.1 พัฒนานวัตกรรมของวิสาหกิจชุมชนทั้งภาคการผลิต สินค้า และบริการ
- 5.4.2 พัฒนาการให้ความรู้ภาคการผลิตและตลาดแรงงานให้มีความเข้มแข็ง และสามารถแข่งขันได้

ฯลฯ

6.1 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

- 6.1.1 สนับสนุนการประชาคมหมู่บ้าน
- 6.1.2 จัดประชาคมท้องถิ่น
- 6.1.3 เสริมสร้างศักยภาพให้ชุมชนเข้มแข็ง
- 6.1.4 ส่งเสริมประชาธิปไตย
- 6.1.5 ส่งเสริมการร่วมคิดร่วมทำร่วมแก้ไขปัญหาชุมชน
- 6.1.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต

ฯลฯ

6.2 การพัฒนาบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์ และข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติราชการ

- 6.2.1 พัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร
- 6.2.2 จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการสาธารณะ
- 6.2.3 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนด้านระบบดิจิทัล
- 6.2.4 พัฒนาระบบสารสนเทศ
- 6.2.5 ส่งเสริมการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
- 6.2.6 พัฒนาระบบการจดทะเบียนพาณิชย์
- 6.2.7 พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นิติการ
- 6.2.8 จัดทำแผนที่ภาษี/ฐานข้อมูลภาษี
- 6.2.9 พัฒนาระบบการจัดหารายได้และการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม

6.2.10 เสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมให้กับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น โดยยึดหลัก
 ธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติหน้าที่ การปลูกจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม
 จริยธรรม และสร้างวินัยแก่เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น
 ฯลฯ

6.3 การสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและยุทธศาสตร์การ
 พัฒนาจังหวัด

6.3.1 สนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและยุทธศาสตร์การ
 พัฒนาจังหวัด

ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 7	7.1 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
การส่งเสริมการ	7.1.1 การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว
ท่องเที่ยว	7.1.2 ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

การแบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหา ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ
 องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 16 หมู่บ้าน/เขตเลือกตั้ง
 ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหา จำนวนเขตเลือกตั้งละ 2 คน รวมเป็น 32 คน สถิติและ
 ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 1/2557 เรื่อง การได้มาซึ่ง
 สมาชิกสภาท้องถิ่น กรณีสมาชิกสภาท้องถิ่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่จะพ้นจากตำแหน่งสมาชิก
 สภาท้องถิ่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งที่ต้องพ้นจากตำแหน่ง เนื่องจากครบวาระตามกฎหมาย
 ว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป ยังคงอยู่ในตำแหน่ง
 เพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่อไป โดยให้มีจำนวนตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

3. สภาพทางสังคม

ด้านสาธารณสุข ตำบลคลองหา ประชากรส่วนใหญ่มีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับ
 ประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดกับประชาชน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก
 โรคมือ-ปาก-เท้า ในเด็ก โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ฯลฯ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหา
 และหน่วยงานสาธารณสุข ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญ ประชาชนให้ความ
 ร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

ด้านอาชญากรรม ตำบลคลองหา มีคดีอาญาฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและเพศ คดีอาญา
 ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองหา ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว
 จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่
 อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดเสี่ยง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาล
 ที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้อง
 หาวิธีแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

ด้านยาเสพติด ปัจจุบันสถานการณ์เฝ้าระวังในภาพรวมของตำบลคลองห้า มีการแพร่ระบาดในทุกหมู่บ้าน สถานการณ์เฝ้าระวังของตำบลคลองห้า มีพื้นที่เฝ้าระวังพิเศษ ได้แก่ หมู่ที่ 16 เนื่องจากเป็นพื้นที่รอยต่อระหว่างตำบล (คลองห้า, คลองหก) และระหว่างจังหวัด (พระนครศรีอยุธยา) สถานการณ์ยาเสพติดไม่เปลี่ยนแปลงจากเดิมมากนัก ปัจจุบันมีผู้ถูกจับกุมความผิดตาม พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษได้ พันโทออกมาเป็นจำนวนมาก กลับออกมายังมีพฤติกรรมแบบเดิม หรือบางคนเปลี่ยนสถานะจากผู้เสพเป็นผู้ค้ารายย่อย

ด้านการสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และครอบครัวผู้เดือดร้อนที่ประสบภัยสาธารณะตามความเหมาะสม สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ สนับสนุนครุภัณฑ์วัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ตามแผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่ประชาชนร้องขอตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

1. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน 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 มีถนนสายหลักที่ใช้เชื่อมต่อในการคมนาคมขนส่งคือถนนทางหลวงหมายเลข 9 และถนนทางหลวงหมายเลข 3214 ที่สามารถเชื่อมต่อกับถนนทางหลวงชนบทหมายเลข 3010 ซึ่งเป็นถนนสายเลียบริมคลองระบายน้ำที่ 5 ของตำบลคลองห้า

ด้านการไฟฟ้า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า การจ่ายกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนโดยปัจจุบันสามารถให้บริการได้เต็มจำนวนพื้นที่ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ด้านไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตั้ง ซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าเพื่อให้แสงสว่างตามถนนสาธารณะ

ด้านการประปา ข้อมูลระบบประปาส่วนภูมิภาค_หมู่บ้านที่มีท่อประปาส่วนภูมิภาค (ท่อเมน) ผ่านมีจำนวน 14 หมู่บ้าน ข้อมูลระบบประปาบาดาล_องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ได้ดำเนินกิจการประปาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ผลิตน้ำประปาบาดาลจากแหล่งน้ำใต้ดิน และปัจจุบันประชาชนมีน้ำประปาบาดาลและประปาส่วนภูมิภาคใช้อุปโภคบริโภค

ด้านโทรศัพท์ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคลองห้า มีการติดตั้งระบบโทรศัพท์แบบพื้นฐานโดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และที่ติดตั้งโดยบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 80 ของครัวเรือนมีโทรศัพท์ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นเครื่องมือสื่อสาร จึงทำให้โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ไม่มีให้บริการ

5. ระบบเศรษฐกิจ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว พืชผัก พืชสวน มีการประมงคือ การเลี้ยงปลาและการเลี้ยงกบ การประกอบ การปศุสัตว์เพื่อการค้าขายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้ามีจำนวนค่อนข้างน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ การประกอบอาชีพอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะเลี้ยงไก่ เป็ด สุกร และบ่อปลาเพื่อการบริโภคเองในครัวเรือน และบางส่วนเพื่อจำหน่ายปลีกย่อย ด้านการท่องเที่ยวองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้ามีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ อาทิ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ หออัครศิลปินแห่งชาติ พิพิธภัณฑ์สถานกาญจนาภิเษก สระน้ำพระรามเก้า อันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี ดังนี้

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

ชั้นที่ 1 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 กรมศิลปากรได้ทำการจัดตั้งหอจดหมายเหตุแห่งชาติขึ้น เพื่อน้อมเกล้าฯ น้อมกระหม่อมถวาย เป็นสิ่งอนุสรณ์เฉลิมพระเกียรติ งบประมาณทั้งสิ้น 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 เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้า วิจัยให้แก่หน่วยงานราชการ เอกชน นิสิต นักศึกษาและประชาชนทั่วไป

อำนาจประโยชน์ในการรวบรวมจัดเก็บจัดแสดง ให้บริการสืบค้น และอนุรักษ์เอกสารที่เกี่ยวข้องในพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจ อาทิ พระราชหัตถเลขา พระบรมราชาโฆวาท พระราชดำรัส พระราชนิพนธ์ ภาพเขียนฝีพระหัตถ์ พระบรมฉายาลักษณ์ แถบบันทึกพระสุรเสีียงฯลฯ ตลอดจนเอกสารการดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการเฉลิมพระเกียรติต่าง ๆ

หอจดหมายเหตุแห่งชาติแห่งนี้จึงเป็นสถานที่ให้ความรู้ และให้เยาวชนรุ่นหลังได้ซาบซึ้งถึงพระปรีชาสามารถในการปกครองแผ่นดิน รวมถึงความจงรักภักดีของพสกนิกรชาวไทยที่มีต่อพระมหากษัตริย์ไทยทุกพระองค์

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 เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญและช่วยกันอนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติให้ดำรงอยู่สืบไป อีกทั้งเป็นสถานที่สำหรับให้ศิลปินแห่งชาติได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้โดยจัดแบ่งเป็นห้องจำนวน 7 ห้อง บนพื้นที่ 3 ชั้น เป็นห้องบริหาร 1 ห้อง ห้องนิทรรศการชั่วคราว 1 ห้อง ห้องนิทรรศการถาวร 5 ห้อง จัดแสดงผลงานนิทรรศการพระอัจฉริยภาพด้านศิลปวัฒนธรรมของอัครศิลปิน 2 ห้อง และนิทรรศการเผยแพร่ประวัติ ผลงานของศิลปินแห่งชาติทุกท่าน 3 ห้อง โดยใช้สื่อผสมที่ทันสมัย สื่อปฏิสัมพันธ์หลายชนิด

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

โครงการจัดสร้างพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติด้านชาติพันธุ์วิทยา กำเนิดมาจากนโยบายของกรมศิลปากรที่ตระหนักถึงแนวทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2504 ที่มุ่งเน้นทางด้านกระจายความเจริญจากเมืองไปสู่ชนบท นับเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเฉพาะสาขาในส่วนกลาง ลำดับที่ 3

นอกจากนี้ กรมศิลปากรได้จัดให้พิพิธภัณฑสถานเฉพาะด้านสาขาอื่น ๆ ผนวกกับการสร้างอาคารของหน่วยงานอนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรม ที่ย้ายออกจากกรุงเทพฯ มารวมอยู่ในพื้นที่เดียวกัน เพื่อเตรียมจัดให้เป็นพื้นที่ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติ ร.9 แหล่งเรียนรู้สหสาขาวิชาที่ครอบคลุมความรู้เรื่องเกี่ยวกับคนไทยทั้งศิลปวัฒนธรรมชาติพันธุ์วิทยาและธรรมชาติวิทยา เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์การเรียนรู้แก่ผู้มาเยี่ยมชม เป็นบหน้าการเดินทางท่องเที่ยวและศึกษาในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ

ภายในพื้นที่โครงการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติกาญจนาภิเษก จึงมีพิพิธภัณฑสถานและหน่วยงานด้านการอนุรักษ์ อยู่ร่วมกันหลายหน่วยงาน อาทิ หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 หอศิลป์ศิลปพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติธรณีวิทยา เป็นต้น พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติกาญจนาภิเษกสามารถให้ความรู้แก่นักเรียน หรือผู้ที่สนใจได้ในรูปแบบของนิทรรศการสัญจรตามสถานศึกษา และศูนย์กลางชุมชน พร้อมสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นศิลปวัตถุ โบราณวัตถุจำลอง ภาพสไลด์ โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้บรรยาย และในปี พ.ศ.2548 พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติกาญจนาภิเษกเปิดให้บริการในส่วนของศูนย์ข้อมูลโบราณวัตถุและศิลปวัตถุ ซึ่งมีการจัดแสดงโบราณวัตถุและศิลปวัตถุประเภทเครื่องปั้นดินเผา ผ้า อาวุธ เครื่องใช้ในการเกษตร จำนวนมากกว่า 10,000 รายการในรูปแบบของคลังเปิด

สระน้ำพระรามเก้า อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เดิมที่ดินบริเวณโครงการสระเก็บน้ำพระราม 9 เป็นพื้นที่สงวนไว้ใช้ในราชการของกรมประชาสัมพันธ์ กรมแรงงาน และกรมการศึกษานอกโรงเรียนมีสภาพเป็นที่ลุ่มและใช้ทำนา ในช่วงฤดูแล้งพื้นที่บริเวณดังกล่าวขาดแคลนน้ำสำหรับการเกษตรและการอุปโภคบริโภคที่ดินมีสภาพค่อนข้างกรัง มีต้นหญ้าและวัชพืชขึ้นอยู่เต็มพื้นที่เป็นบริเวณกว้างและมีบ้านเรือนราษฎรปลูกอาศัยอยู่ตามแนวริมคลองด้านทิศตะวันออกและทิศตะวันตกของพื้นที่

เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2523 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรีในสมัยนั้นนำเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการต่าง ๆ ฝ่าพายุฝนและน้ำท่วมพระบาท ๓ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เพื่อน้อมเกล้าน้อมกระหม่อมถวายที่ดินของส่วนราชการที่จับจองไว้ และยังมีได้ทำประโยชน์ในเขตอำเภอลองหลวง และอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 3,032 ไร่ เพื่อใช้เป็นสถานที่ก่อสร้างแหล่งเก็บน้ำอเนกประสงค์ขนาดใหญ่ตามพระราชดำริ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานพระราชดำริให้สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (กปร.) และกรมชลประทานร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการก่อสร้างแหล่งน้ำเก็บน้ำอเนกประสงค์ในเขตที่ดินดังกล่าวด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพราะเมื่อแหล่งเก็บน้ำแห่งนี้ดำเนินการเสร็จแล้ว จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อประชาชนบางส่วนในเขตจังหวัดปทุมธานี ปริมณฑลและกรุงเทพมหานคร และที่สำคัญจะเป็นแหล่งเก็บน้ำต้นทุนขนาดใหญ่ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำนาปรังและกิจกรรมการเกษตรบริเวณดังกล่าวในช่วงฤดูแล้ง นำน้ำที่เหลือจากกิจกรรมด้านการเกษตรไปบรรเทาน้ำเน่าเสียตามคลองและชุมชนบางแห่ง ในเขตปริมณฑลและกรุงเทพมหานคร นอกจากนั้นในช่วงฤดูน้ำหลากยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่ง เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่างได้อีกด้วย

ต่อมาเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2532 คณะรัฐมนตรีและกระทรวงการคลังได้น้อมเกล้าน้อมกระหม่อมถวายที่ดินดังกล่าวในนามมูลนิธิชัยพัฒนา 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 ล้าน ลบ.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 เพื่อให้การดำเนินงานจัดสร้างและพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ และเหมาะสมกับการเป็นพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาแห่งแรกในประเทศไทย ได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารและจัดการพิพิธภัณฑ์ รวมถึงออกแบบรายละเอียดการจัดแสดงนิทรรศการ ดำเนินการจัดแสดง ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พิพิธภัณฑ์แล้วเสร็จสมบูรณ์พร้อมที่จะเปิดให้บริการโดยจัดให้มีพิธีเปิดทดลองระบบพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี ในวันที่ 6 พฤษภาคม 2554 จัดให้มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระมหากรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้สมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์อัครกุมารี เสด็จแทนพระองค์ทรงเป็นประธานเปิดพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2555

ด้านอุตสาหกรรม องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า มีการขยายตัวด้านเศรษฐกิจ การดำเนินการด้านอุตสาหกรรม โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก โดยมีจำนวนสถานประกอบการอุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำแนกตามกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ดังนี้

1. กิจการเกี่ยวกับการบริการ จำนวน 42 แห่ง
2. กิจการเกี่ยวกับไม้ จำนวน 1 แห่ง
3. กิจการเกี่ยวกับปิโตรเลียม ถ่านหิน สารเคมี จำนวน 49 แห่ง
(จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง, ก๊าซหุงต้ม)
4. กิจการเกี่ยวกับโลหะหรือแร่ จำนวน 10 แห่ง
5. กิจการอื่น ๆ การสะสมวัตถุหรือสิ่งของที่ชำรุดใช้แล้วหรือเหลือใช้ 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

การนับถือศาสนาประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตพื้นที่โดยมีสถานประกอบพิธีทางศาสนาที่อยู่ในภายในเขตตำบลคือ วัดแสงสามัคคีธรรม วัดหัตถสารเกษตร และวัดศิริจันทาราม สำหรับประเพณีและงานประจำปีที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีทำบุญตักบาตรวันปีใหม่ ทำบุญตักบาตรข้าวสาร อาหารแห้ง ประเพณีสงกรานต์ ทำบุญเลี้ยงพระ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ ประเพณีจุดลูกหนู (เดือนเมษายน) ทำบุญตักบาตร และมีการแข่งขันการจุดลูกหนู ประเพณีแห่เทียนพรรษา แห่เทียนพรรษานำถวายวัดตำบล ประเพณีลอยกระทง จัดประกวดนางนพมาศ ประกวดกระทง ส่วนภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่นคือ การทำลูกหนู เพื่อใช้ในประเพณีจุดลูกหนู

ประเพณี “ลูกหนู” คือ การแข่งขันลูกหนูจะจัดให้มีในงานศพของพระภิกษุเท่านั้น ซึ่งชาวปทุมธานีถือเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีสืบต่อกันมา “ลูกหนู” เป็นวัตถุที่ประกอบขึ้นด้วยกรรมวิธีที่ชำนาญของช่างพื้นถิ่น ด้วยการใช้ดินระเบิดชนิดเดียวกับดอกไม้เพลิงทำเป็นรูปคล้ายจรวดหรือบั้งไฟของชาวอีสาน ตัวลูกหนูทำด้วยลำไม้ขนาดใหญ่ ยาวประมาณสองปล้องครึ่ง เส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 12 เซนติเมตร หรือบางทีก็ทำด้วยไม้เนื้อแข็งกลึงเป็นรูปทรงกระบอก เจาะข้างในให้กลวง ข้างในกระบอกอัดดินปืนเข้าไปให้แน่น แล้วอุดหัวอุดท้ายด้วยดินเหนียว และเจาะรูตรงกลางให้พอดี สำหรับติดสายชนวนไว้จุดไฟให้ลามเข้าไปไหม้ดินปืนในกระบอก พอไฟกระทบดินปืนในกระบอกจะเกิดระเบิดเป็นเปลวเพลิงพุ่งออกมาจากรูท้ายกระบอก ดูคล้ายดอกไม้ไฟด้วยความแรงของดินระเบิด จะขับเคลื่อนตัวกระบอกลูกหนูให้วิ่งไปข้างหน้า ตามลวดสลิงที่ขึงไว้โดยเร็ว เพราะตัวลูกหนูผูกติดไว้กับลวดสลิง ระหว่างที่ลูกหนูวิ่งจะมีเสียงดัง น่าตื่นเต้นเป็นที่น่าดูมาก เมื่อลูกหนูวิ่งไปสุดลวดสลิง จะพุ่งเข้าชนปราสาท ซึ่งตั้งอยู่ห่างประมาณ 40 เมตร ถ้าของใครโดนจุดที่สำคัญของปราสาท ตามที่คณะกรรมการกำหนดไว้ก็จะได้รับรางวัล

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

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

7. ทรัพยากรธรรมชาติ

ตำบลคลองห้าเป็นพื้นที่ต้องมีการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการเกษตร แหล่งน้ำที่สำคัญในตำบล ได้แก่ น้ำจากผิวดิน และน้ำบาดาล

- **น้ำผิวดิน** ได้แก่ คลองและสระเก็บน้ำ ตำบลคลองห้ามีคลองชลประทานที่สำคัญที่สุดคือ คลองระบายน้ำที่ 5 ซึ่งเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ของตำบลที่พาดผ่านจากทิศเหนือไปทิศใต้หล่อเลี้ยงพื้นที่ทุกหมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีคลองส่งน้ำที่ 5 ซ้ายที่อยู่คู่นานทางด้านทิศตะวันออก และคลองส่งน้ำที่ 6 ซ้ายที่อยู่คู่นานทางด้านทิศตะวันตกเป็นแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคและการเกษตร มีคลองระพีพัฒน์ที่สามารถผันน้ำเข้าสู่คลองระบายน้ำและคลองส่งน้ำ มีสระเก็บน้ำพระราม 9 อันเนื่องมาจากพระราชดำริเป็นแหล่งเก็บน้ำขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญ เพื่อส่งน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำนาปรังและกิจกรรมการเกษตรในช่วงฤดูแล้ง ส่วนในช่วงฤดูน้ำหลากยังสามารถเก็บกักน้ำส่วนหนึ่งเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาอุทกภัยในเขตพื้นที่ตอนล่าง อีกทั้งช่วยบรรเทาปัญหาน้ำเน่าเสียตามคลองและชุมชนบางแห่ง โดยการปล่อยน้ำจากสระเก็บน้ำไปชะล้างเจือจางการเน่าเสีย และผลักดันให้น้ำเสียระบายออกไป

- **น้ำบาดาล** ตำบลคลองห้ามีน้ำบาดาลในหมู่บ้านต่าง ๆ ถูกนำมาใช้ เนื่องจากมีระบบน้ำประปาส่วนภูมิภาคไม่ถึง ซึ่งในอนาคตอาจเกิดปัญหาการทรุดตัวของดินในพื้นที่

3.2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	169	42.25
หญิง	231	57.75
เพศที่ 3 เพศทางเลือก	-	-
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	26	6.50
21 – 30 ปี	54	13.50
31 – 40 ปี	106	26.50
41 – 50 ปี	86	21.50
51 – 60 ปี	82	20.50
61 ปีขึ้นไป	46	11.50
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	49	12.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	110	27.50
อนุปริญญา	145	36.25
ปริญญาตรี	53	13.25
ปริญญาโท	40	10.00
อื่น ๆ	3	0.75
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	55	13.75
เกษตรกร	108	27.00
ค้าขาย	109	27.25
ข้าราชการ	44	11.00
พนักงานบริษัท	79	19.75
อื่น ๆ	5	1.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	5	1.25
5,001-10,000 บาท	62	15.50
10,001-15,000 บาท	115	28.75
15,001-20,000 บาท	137	34.25
20,001 บาทขึ้นไป	81	20.25
รวม	400	100.00
6. งานที่เข้ามติดัดต่อขอรับบริการ		
งานขอรับชำระค่าขยะ	100	25.00
งานขออนุญาตก่อสร้าง	100	25.00
งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	100	25.00
งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา	100	25.00
รวม	400	100.00
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี	272	68.00
3 ครั้งต่อปี	74	18.50
มากกว่า 4 ครั้งต่อปี	54	13.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3.1. พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 เพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อายุ 51-60 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุต่ำกว่า 21-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอนุปริญญาจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ประถมศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 พนักงานบริษัท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รับจ้างทั่วไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

รายได้ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามผู้มาติดต่อขอรับบริการ งานขอรับชำระค่าขยะ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 งานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และงานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี มีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือมาขอรับบริการ 3 ครั้งต่อปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มากกว่า 4 ครั้งต่อปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	3.42	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	3.37	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	3.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	3.59	มากที่สุด
รวม	4.82	3.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
งานขอรับชำระค่าขยะ	4.89	0.25	มากที่สุด
งานขออนุญาตก่อสร้าง	4.78	0.35	มากที่สุด
งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4.76	0.35	มากที่สุด
งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา	4.86	0.27	มากที่สุด
รวม	4.82	3.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้าในภาพรวมจำแนกตามงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

เมื่อพิจารณาจำแนกรายงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ งานขอรับชำระค่าขยะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 งานขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้างานที่ 1 งานขอรับชำระค่าขยะ ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.32	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.93	0.23	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.29	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.31	มากที่สุด
รวม	4.89	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานขอรับชำระค่าขยะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า งานที่ 1 งานขอรับชำระค่าขยะ 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	4.88	0.32	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.34	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.86	0.34	มากที่สุด
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.87	0.32	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.92	0.27	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.93	0.25	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.94	0.23	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.93	0.25	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้องสมบูรณ์	4.93	0.25	มากที่สุด
รวม	4.93	0.23	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.88	0.32	มากที่สุด
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	4.88	0.32	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	4.89	0.31	มากที่สุด
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์	4.88	0.32	มากที่สุด
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง	4.87	0.33	มากที่สุด
รวม	4.88	0.29	มากที่สุด
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 ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 1 งานขอรับชำระค่าขยะ รายด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน จำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีป้ายหรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจนไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ส่วนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.93 ส่วนเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ การบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา และการบริการที่สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.88 ส่วนได้รับการบริการที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

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

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.35	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.34	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	0.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.40	มากที่สุด
รวม	4.78	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.79 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.37	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.77	0.44	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.44	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.81	0.39	มากที่สุด
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
รวม	4.79	0.35	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.85	0.35	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.79	0.43	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้องสมบูรณ์	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม	4.79	0.34	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.73	0.44	มากที่สุด
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	4.79	0.45	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	4.80	0.44	มากที่สุด
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์	4.73	0.54	มากที่สุด
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง	4.79	0.43	มากที่สุด
รวม	4.77	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.42	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.40	มากที่สุด
4.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.73	0.51	มากที่สุด
4.4 มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ	4.73	0.51	มากที่สุด
4.5 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.77	0.46	มากที่สุด
รวม	4.77	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7. พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีป้ายหรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา และได้รับการบริการที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.79 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับการบริการที่สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.73 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.77 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และมีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.73 ตามลำดับ

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.36	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	0.40	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.39	มากที่สุด
รวม	4.76	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.51	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.76	0.47	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.74	0.52	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.73	0.46	มากที่สุด
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด
รวม	4.76	.36	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.84	0.36	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่พร้อมให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.76	0.47	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.68	0.56	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้องสมบูรณ์	4.71	0.45	มากที่สุด
รวม	4.75	0.40	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.84	0.36	มากที่สุด
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	4.82	0.38	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	4.73	0.51	มากที่สุด
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์	4.71	0.49	มากที่สุด
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง	4.81	0.39	มากที่สุด
รวม	4.78	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.74	0.48	มากที่สุด
4.2 สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย	4.77	0.42	มากที่สุด
4.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.78	0.46	มากที่สุด
4.4 มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
4.5 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม	4.74	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 3 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ รายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้านจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีป้ายหรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.73 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่พร้อมให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ ได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และได้รับการบริการที่สมบูรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย เฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย เฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ เฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และมีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ เฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.30	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.83	0.32	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.87	0.28	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.29	มากที่สุด
รวม	4.86	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา รายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.47	มากที่สุด
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.84	0.42	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	0.38	มากที่สุด
1.4 ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.90	0.33	มากที่สุด
1.5 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	4.90	0.36	มากที่สุด
รวม	4.86	0.30	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.92	0.27	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.81	0.44	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์	4.79	0.40	มากที่สุด
รวม	4.83	0.32	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
3.1 ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	4.81	0.41	มากที่สุด
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา	4.89	0.37	มากที่สุด
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม	4.88	0.32	มากที่สุด
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์	4.89	0.31	มากที่สุด
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง	4.89	0.31	มากที่สุด
รวม	4.87	0.28	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	4.86	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในงานที่ 4 งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา รายด้าน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 การให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีป้าย หรือผังลำดับแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา ได้รับการบริการที่สมบูรณ์ และได้รับการบริการที่ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ ได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมาคือ สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย เฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่า คะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	96.40	10
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.83	96.60	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.82	96.40	10

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ค่าคะแนน
งานขอรับชำระค่าขยะ	4.89	97.80	10
งานขออนุญาตก่อสร้าง	4.78	95.60	10
งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4.76	95.20	10
งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา	4.86	97.20	10
รวม	4.82	96.40	10

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

- 1 งานขอรับชำระค่าขยะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 2 งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 3 งานขออนุญาตก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน
- 4 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ประเมินคะแนนได้ 10 คะแนน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546) **ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด.**

[เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>

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

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

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

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

[เว็บไซต์]. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>

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

สำนักบริการวิชาการ. (2561). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวา อำเภอมะหาสารคาม 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.

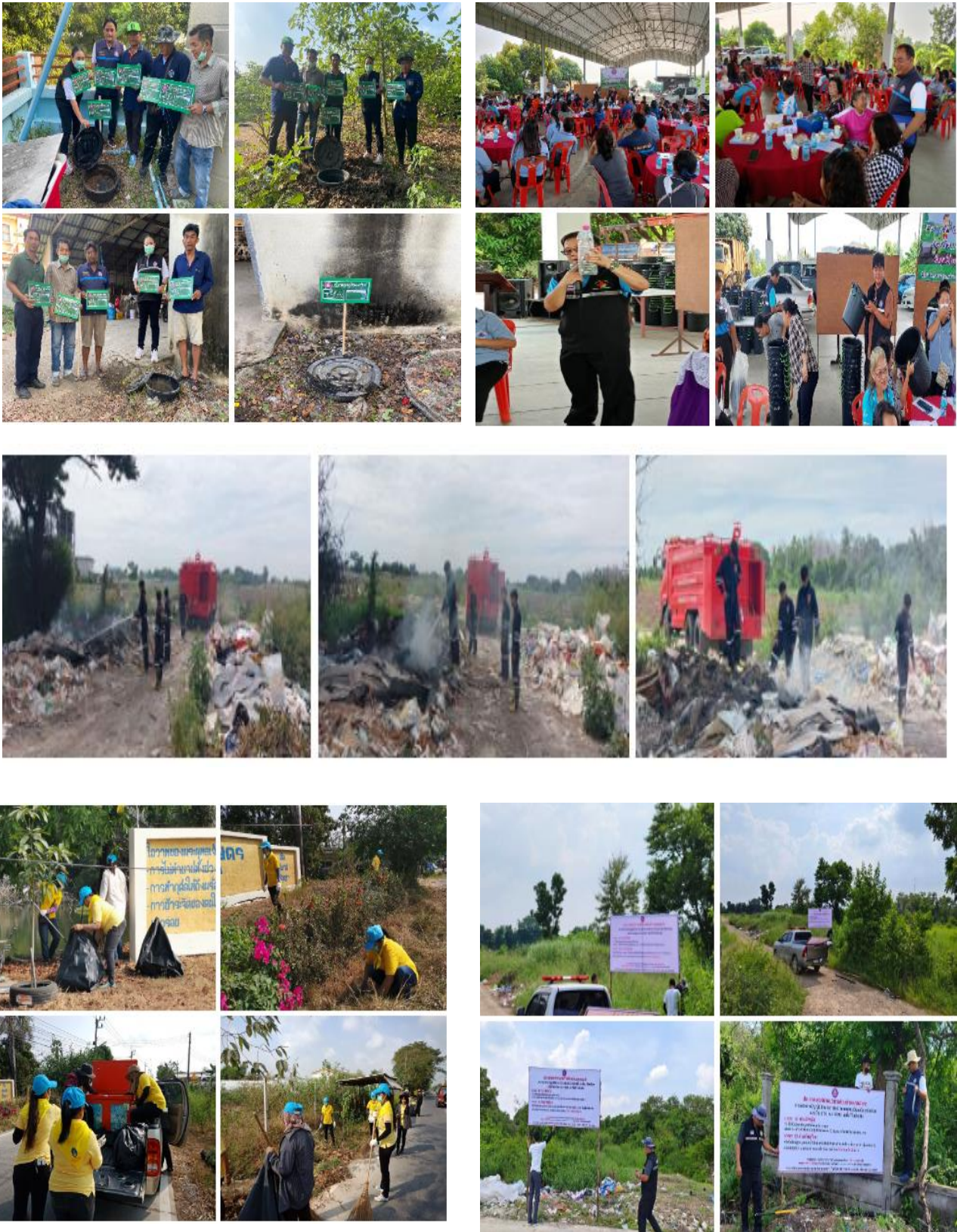
Conbach, L. Joseph. (1984). **Essential of Psychology and Education.** New York: Mc-Graw Hill.

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

ภาคผนวก ก.

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 1 งานขอรับชำระค่าขยะ



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 2 งานขออนุญาตก่อสร้าง



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 3 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ



ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน 4 งานขออนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา



ภาคผนวก ค.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

=====

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง เพศทางเลือก
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 อื่น ๆ
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)
 งานขอรับชำระค่าขยะ
 งานขออนุญาตก่อสร้าง
 งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
 งานอนุญาตติดตั้งมิเตอร์ประปา
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	1	2	3	4	5
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ พร้อมให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
2.5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำงานถูกต้อง สมบูรณ์					
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4	5
3.1 ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ					
3.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงต่อเวลา					
3.3 ท่านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม					
3.4 ท่านได้รับการบริการที่สมบูรณ์					
3.5 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1	2	3	4	5
4.1 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.2 สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย					
4.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
4.4 มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ					
4.5 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

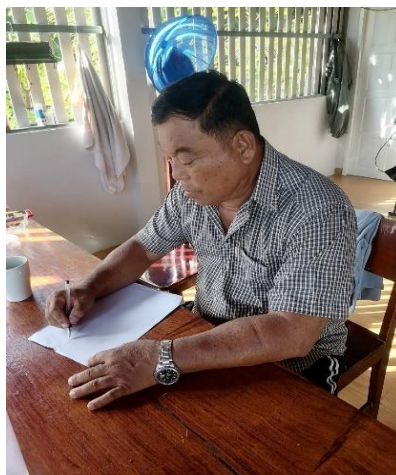
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ง.

ภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาพผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก จ.

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติ อ.ดร. พรนภา เตียสุธิกุล

ตำแหน่ง: อาจารย์ หลักสูตรนวัตกรรมการบริหารจัดการจัดปกรองและผู้ประกอบการเพื่อสังคมมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สถานที่ติดต่อ: โทรศัพท์: 085 046 5139 e-mail: pornapa.tia@vru.ac.th

การศึกษา:

- 2555 ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 2544 รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 2536 บริหารธุรกิจบัณฑิต (ระบบสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
- 2535 รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รางวัลที่ได้รับ: ชำราชการพลเรือนดีเด่น ประจำปี 2535

ทุนการวิจัย:

1. พรนภา เตียสุธิกุล และคณะได้รับอนุมัติทุนโครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ 2566
2. พรนภา เตียสุธิกุล และคณะได้รับอนุมัติทุนโครงการพัฒนาสมรรถนะกำลังคนขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและชุมชนนวัตกรรมเชิงพื้นที่ที่เน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย (Re-Invent) จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2565
3. พรนภา เตียสุธิกุล และคณะ ได้รับอนุมัติทุนโครงการพัฒนาสมรรถนะกำลังคนขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและชุมชนนวัตกรรมเชิงพื้นที่ที่เน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย(Re-Invent) จังหวัดสระแก้ว ปีงบประมาณ 2564
4. พรนภา เตียสุธิกุล และคณะได้รับอนุมัติทุนการวิจัยจากสำนักงานวิจัยแห่งชาติ หัวข้อ การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยชุมชนเพื่อความยั่งยืน จังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2563
5. พรนภา เตียสุธิกุล และคณะ ได้รับอนุมัติทุนโดยความร่วมมือระหว่างกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี หัวข้อการพัฒนาแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลสุขภาพตนเองในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแก้ง อำเภอเมืองจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2563
6. พรนภา เตียสุธิกุล และคณะ ได้รับอนุมัติทุนการวิจัยจากสำนักงานวิจัยแห่งชาติ หัวข้อ รูปแบบสถานบริการผู้สูงอายุภายใต้ความเป็นสากลของสัญลักษณ์ทางสุนทรียศาสตร์สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2561

ผลงานวิชาการ บทความ:

พรนภา เตียสุธิกุล และนภาพร สิงห์นวล. 2565. การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชน จังหวัดสระแก้ว. วารสาร มจร.สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ 11 ฉบับที่ 4 กรกฎาคม - สิงหาคม 2565.หน้า 153-165.

นภาพร สิงห์นวล และพรนภา เตียสุธิกุล. 2564. การศึกษาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรโดยชุมชนบ้านคลองอาราง ตำบลบ้านแก้ง อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. วารสาร มจร.สังคมศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ 10 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2564.หน้า 143-154.

พรนภา เตียสุธิกุล. 2558. **หยุดวัฏจักรแห่งความชั่วร้ายของการเมืองไทย. 2558.** วารสารบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปีที่ 9 ฉบับที่ 1. มกราคม-เมษายน 2558.

