



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี อำเภอกลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ 2561

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในภาพรวมและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการโดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้รับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจพบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ระดับคะแนน 9 คะแนนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน และ

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งานในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.89 ระดับคะแนน 10 คะแนนและงานด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านงานบริการด้านสาธารณสุขโรค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ระดับคะแนน 9 คะแนนและงานด้านงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ดร.พรนภา เตียสุทธิกุล

ผู้วิจัย

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	10
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	43
<u>ภาคผนวกก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวกข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวกค.</u> ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
<u>ภาคผนวกง.</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล.....	23
ตารางที่ 3.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในภาพรวม จำแนกตาม งาน.....	25
ตารางที่ 3.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในภาพรวม จำแนกตาม ด้าน.....	26
ตารางที่ 3.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 1 ด้านงานป้องกัน โรคและระงับโรคติดต่อ ในภาพรวม.....	27
ตารางที่ 3.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสีในงานที่ 1 ด้านงานป้องกัน โรคและระงับโรคติดต่อในรายงาน.....	28
ตารางที่ 3.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 2 ด้านบริการรับ ชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรียน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวม.....	30
ตารางที่ 3.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 2 ด้านบริการรับ ชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรียน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ในรายด้าน.....	31
ตารางที่ 3.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 3 ด้านงานบริการ ด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ ในภาพรวม.....	33
ตารางที่ 3.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 3 ด้านงานบริการ ด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะในรายด้าน.....	34
ตารางที่ 3.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 4 ด้านงาน ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวม.....	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 3.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 4 ด้านงาน ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรายด้าน.....	37
ตารางที่ 3.12	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในภาพรวมและรายด้าน.....	39
ตารางที่ 3.13	แสดงค่าเฉลี่ยค่าพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสีในภาพรวม และ รายด้าน.....	40

บทที่ 1

บทนำ

1.1ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และภารดรภาพนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการมีส่วนร่วมการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่อง การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 115) ซึ่งมีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 22) ที่ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐาน

สารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

และในส่วนที่ 10 ว่าด้วยแนวนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 28) ในมาตรา 87 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้น สามารถจำแนกได้คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกๆระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,852 แห่ง และในจังหวัดปทุมธานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 27 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 37 แห่ง (<http://www.dla.go.th /work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2561) และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีการกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนา

เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมการคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้าน โดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณสุข ปลอดภัย สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่อง ที่กฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องราวจ้างทุกซ์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการ และเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 2) งานด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่
- 3) งานด้านงานบริการด้านสาธารณสุข ปลอดภัย เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ
- 4) งานด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จำนวน 17,223 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2561–15 กันยายน พ.ศ. 2561

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ แบ่งเป็น 4 ด้านได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆได้แก่การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสมและมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการหมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานและมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการแบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง สะอาดมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการหมายถึงงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งานได้แก่

งานที่ 1 หมายถึงงานด้านงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

งานที่ 2 หมายถึงงานด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่

งานที่ 3 หมายถึงงานด้านงานบริการด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ

งานที่ 4 หมายถึงงานด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยายคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากรสำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ได้แก่กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จำนวน 17,223 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่างได้แก่กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทโธภวรรณ์, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศอายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนงานที่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการก็ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆในอดีตที่ใกล้เคียงและตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่ได้ศึกษาซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้านได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึกและความเชื่อเชิงประมาณค่าตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุดมากปานกลางน้อยและน้อยที่สุดรวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้วจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับโดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพชั้นดังนี้ (วิเชียรเกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาพชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำราเอกสารบทความทฤษฎีหลักการขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียงเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถามซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้านได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของเทศบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 400 ฉบับทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐานได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

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

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับโดยการหาช่วงความกว้างของอัตราภาพชั้น (วิเชียรเกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาพชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 = 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละโดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับคิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในภาพรวม
- 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่
- 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน
- 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่
- 3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆจากคำถามปลายเปิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

3.1.1 ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 59 หมู่ที่ 6 ตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ห่างจากอำเภอคลองหลวงประมาณ 5 กิโลเมตร มีเนื้อที่รวม 44.80 ตารางกิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ (ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 112 ตอนพิเศษ 6 ง (277) วันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลคลองสี่ อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12120 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2902-7912 ประกอบด้วยพื้นที่ของชุมชนต่าง ๆ ทั้งหมด 16 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4
หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 8
หมู่ที่ 9	หมู่ที่ 10	หมู่ที่ 11	หมู่ที่ 12
หมู่ที่ 13	หมู่ที่ 14	หมู่ที่ 15	หมู่ที่ 16

3.1.2 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลวังน้อย อำเภอลองหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบึงยี่โถ อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

3.1.3 สภาพภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองระบายน้ำและคลองส่งน้ำ และพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่นา และสวนเกษตร โดยมีการประกอบอุตสาหกรรมประมาณ 30 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ หรือเทียบได้กับสัดส่วนระหว่างเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และที่จัดสรร คือ 60:40 ส่วน

สภาพภูมิอากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ แบ่งออกเป็น 3 ฤดูคือ

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนมิถุนายน รวม 4 เดือน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 21 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 36 องศาเซลเซียส
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนตุลาคม รวม 4 เดือน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 23 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 34 องศาเซลเซียส
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤศจิกายน – เดือนกุมภาพันธ์ รวม 4 เดือน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 17 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 36 องศาเซลเซียส

3.1.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน

การคมนาคม/สถานีขนส่งสินค้า

ตำบลคลองสี่อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร (เขตดอนเมือง) ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ประมาณ 28 กิโลเมตร การเดินทางในปัจจุบันสะดวกมากทั้งทางรถยนต์ มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กสายหลักที่ใช้ในการคมนาคม /ขนส่ง คือ ถนนมอเตอร์เวย์ ถนนพหลโยธิน มีรถประจำทาง (ร่วมบริการ) คือสายรังสิตคลอง 13 หนองเสือ, รถเมล์ปรับอากาศสายรังสิต -ขนส่งคลอง 4 ปัจจุบันถนนหลักในตำบลเป็นถนนสายเลียบบดสองฝั่ง คือ ถนนฝั่งตะวันออก และฝั่งตะวันตก ทั้งสองฝั่งเป็นถนนลาดยางทำให้เกิดความสะดวกในการสัญจรไปมาของประชาชน

การไฟฟ้า

การให้บริการไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ครบทุกครัวเรือนในตำบลได้ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลองหลวง การไฟฟ้าธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประปา

ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคลองสี่ โรงเรียน วัด สถานีอนามัย ได้ใช้น้ำประปาบาดาลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้เจาะบ่อบาดาล ขึ้นแล้วจำนวน 21 แห่ง 16 หมู่บ้าน และใช้น้ำประปา จำนวน 21 แห่ง เพื่อให้บริการน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภคแก่ราษฎรที่ขาดแคลน ซึ่งในขณะนี้สามารถจ่ายน้ำได้ครอบคลุมทั่วถึงทั้งหมด และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ยังมีการดำเนินการปรับปรุงและขยายเขตการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

การสื่อสารและการโทรคมนาคม

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขในตำบล แต่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลคลองสี่ใช้บริการไปรษณีย์จากที่ทำการไปรษณีย์อำเภอคลองหลวง สำหรับโทรศัพท์มือถือที่ติดตั้งโดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และที่ติดตั้งโดยบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 80 ของครัวเรือนมีโทรศัพท์ประจำบ้าน แต่ยังคงขาดแคลนโทรศัพท์สาธารณะ ซึ่งองค์การโทรศัพท์ได้ให้สำรวจและแจ้งความจำนงขอติดตั้งเพิ่มเติมแล้ว

การจราจร

สภาพการจราจรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่เป็นเส้นทางการจราจรที่ยังไม่หนาแน่น การเดินทางสะดวกรวดเร็วถนนหรือแยกที่มีปัญหาจราจรและมักมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง

1. ถนนสายบางชันท์ - คลองหลวง ช่วงกัลป์รถบริเวณบึงบางจาก
2. แยกไปอำเภอคลองหลวง (สะพานข้ามคลองสี่)

ด้านเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตตำบลประกอบอาชีพเกษตรกรรม การทำนา ทำสวน เป็นอาชีพหลัก อาชีพรองลงมา ได้แก่ ค้าขาย รับจ้าง การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งอยู่ทั้งในและนอกเขตตำบล

การเกษตรกรรม

ประชากรบางส่วนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ประกอบอาชีพเกษตรโดยมีพื้นที่ทำการทำการเกษตรประมาณ 10,000 ไร่ ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญที่ทำรายได้ให้แก่เกษตรกร ได้แก่ ข้าวพันธุ์สุพรรณบุรี 90, สวนส้มเขียวหวาน, มะม่วง, ถั่วฝักยาว และพืชผักต่างๆ แต่ทางด้านผลผลิตทางการเกษตรราคาไม่แน่นอน ส่วนใหญ่ราคาสินค้าจะต่ำมาก เพราะยังขาดตลาดรองรับผลิตภัณฑ์ของทางกลุ่มอาชีพและชาววิทยากรที่จะมาแนะนำการแปรรูปผลผลิตทางเกษตรให้ประชาชนในเขตพื้นที่รู้จักการแปรรูปผลผลิตออกไปขายได้

การอุตสาหกรรม การพาณิชย์กรรม และการบริการ

ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจมีการดำเนินการด้านอุตสาหกรรมและธุรกิจต่าง ๆ จำนวน 649 แห่ง ดังนี้

- | | |
|------------------------------|----------------|
| - สถานีบริการน้ำมัน | จำนวน 4 แห่ง |
| - สถานีบริการก๊าซ/แก๊ส | จำนวน 5 แห่ง |
| - บริษัท/ห้างร้าน/โรงงาน | จำนวน 118 แห่ง |
| - ร้านค้า | จำนวน 327 แห่ง |
| - รับซื้อของเก่า/รีไซเคิล | จำนวน 22 แห่ง |
| - ร้านเช่าหนังสือ/ขายหนังสือ | จำนวน 2 แห่ง |
| - ร้านเสริมสวย | จำนวน 18 แห่ง |

- เสาสัญญาณโทรศัพท์	จำนวน 16 แห่ง
- อุโมงค์มรดก	จำนวน 26 แห่ง
- ร้านขายยา	จำนวน 3 แห่ง
- สถานตรวจสภาพรถ	จำนวน 4 แห่ง
- แพลลา	จำนวน 1 แห่ง
- ตลาดต้นไม้	จำนวน 1 แห่ง
- ร้านเกมส์	จำนวน 5 แห่ง
- บ้านเช่า/ห้องเช่า	จำนวน 75 แห่ง
- โรงแรม/รีสอร์ท	จำนวน 4 แห่ง
- คลินิกแพทย์แผนไทย/คลินิกแพทย์แผนปัจจุบัน	จำนวน 2 แห่ง
- วิทยุชุมชนเอกชน	จำนวน 2 แห่ง
- คลินิกรักษาสัตว์	จำนวน 1 แห่ง
- เสริมทักษะภาษาจีน	จำนวน 1 แห่ง
- สถานฟื้นฟูผู้ป่วย	จำนวน 2 แห่ง
- สำนักงาน/ออฟฟิศ	จำนวน 6 แห่ง
- วงดนตรี	จำนวน 1 แห่ง
- สนามยิงปืน	จำนวน 1 แห่ง
- สนามชนไก่	จำนวน 1 แห่ง
- สนามบินเล็ก	จำนวน 1 แห่ง

การใช้ที่ดิน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ มีพื้นที่ทั้งหมด 44.80 ตารางกิโลเมตร ที่ดินส่วนใหญ่มักใช้เพื่อการอยู่อาศัย การสาธารณสุข ปลอดภัย การเกษตร

การใช้ที่ดินกำหนดประเภทการใช้ที่ดินไว้ 4 ประเภท คือ

1. การใช้ที่ดินเพื่อการทำเกษตรกรรม
2. การใช้ที่ดินเพื่ออุตสาหกรรม
3. บริเวณที่ดินเพื่อการอยู่อาศัย
4. บริเวณที่ดินเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและส่งเสริมสภาพแวดล้อม

การท่องเที่ยว

การใช้ที่ดินภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ส่วนใหญ่เป็นการใช้ที่ดินเพื่อการเกษตรและที่อยู่อาศัยที่สำคัญ ได้แก่ โครงการหมู่บ้านพรณนิภา หมู่บ้านซีดีโฮมวิลเลจ หมู่บ้านปาริชาติ หมู่บ้านศุภาลักษณ์บุรี 1, 2 หมู่บ้านภูมิสิริ หมู่บ้านจันทรารัตน์ หมู่บ้านเจริญลาภหมู่บ้านการเคหะฯ หมู่ที่ 2 หมู่บ้านการเคหะฯ ระเบียบพัฒนา 1,2 หมู่ที่ 16

ตำบลคลองสี่ อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานีอยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประตูสู่เอเชีย ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าออกและแวะพักรถขึ้นเครื่องเพื่อเดินทางต่อเพราะมีสถานที่ที่น่าสนใจอยู่หลายแห่ง เช่น

1. วัดตะวันออก

- สักการะพระศักดิ์สิทธิ์ของวัด มีหลวงปู่สุโขทัย หลวงพ่อผ่อง พระประธานหลวงพ่อกุญชร (จำลอง) 4 บูรพาจารย์ สมเด็จพระพุฒาจารย์ (โต พรหมรังสี)
- ชมหน้าบันโลงทอง (แห่งเดียวในประเทศไทย)
- ชมวัตถุโบราณ (คัมภีร์เก่า ธรรมาสัน ตูพระธรรม) ที่พิพิธภัณฑ์สถาน

- หาความรู้ดูตำราที่ห้องสมุดทองหล่อ
- พักผ่อนหย่อนใจที่หอไตรกลางสระโมกข์ธรรม
- ชมหม่อมจฉายที่หน้าวัด (ให้อาหารปลา)
- หาความร่มรื่นที่ลานธรรม มีร่มเงาแมกไม้หน้ารั้วธรรม
- ชมภาพจิตรกรรมฝาผนัง อุโบสถอึ้งดงาม

2. วัดเพิ่มทานหมู่ที่ 4
 - ชมหม่อมจฉายที่หน้าวัด (ให้อาหารปลา)
3. วัดมงคลพุทธารามหมู่ที่ 14
4. วัดสว่างภาพหมู่ที่ 16
5. ศาลเจ้าพ่อช้างเหยียบหมู่ที่ 1
6. ฟาร์มเพาะเลี้ยงปลาหมอสี หมู่ที่ 12 ถนนเลียบบคลองสี่ฝั่งตะวันตก
7. ฟาร์มไก่ชน หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 13
8. ศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (ศูนย์ OTOP) หมู่ที่ 1

3.1.5 ด้านสังคม

จำนวนประชากร

มีประชากรทั้งสิ้นมีทั้งหมด จำนวน 17,223 คน จำแนกเป็นชาย 8,217 คน หญิง 9,006 คน จำนวนครัวเรือน 6,438 ครัวเรือน ประชากรสามารถแยกตามพื้นที่ ได้ดังนี้

ตำบล	หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
คลองสี่	1	1,756	1,643	1,886	3,529
	2	779	970	1,084	2,054
	3	158	229	255	484
	4	200	408	407	815
	5	281	429	471	900
	6	689	857	870	1,727
	7	340	388	455	843
	8	214	316	348	664
	9	204	406	403	809
	10	128	187	217	404
	11	118	190	209	399
	12	152	380	387	767
	13	129	245	274	519
	14	336	387	416	803
	15	416	436	484	920
	16	538	746	840	1,586
รวม		6,438	8,217	9,006	17,223

การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4 แห่ง ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเพิ่มทาน (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่จัดตั้งเอง)
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบึงเขาย้อน (รับการถ่ายโอนมาจากกรมพัฒนาชุมชน)
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดตะวันเรือง (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่จัดตั้งเอง)
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมู่ที่ 15 (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่จัดตั้งเอง)

สังกัด	ท้องถิ่น	สปช.	รวม
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4 แห่ง	-	4 แห่ง
ระดับก่อนประถมศึกษา	1 แห่ง	-	1 แห่ง
1. โรงเรียนอนุบาล อบต.คลองสี่			
ระดับประถมศึกษา	-	5 แห่ง	5 แห่ง
1. โรงเรียนวัดเพิ่มทาน			
2. โรงเรียนบึงเขาย้อน			
3. โรงเรียนวัดตะวันเรือง			
4. โรงเรียนวัดมงคลพุทธาราม			
5. โรงเรียนวัดสว่างภาพ			
ระดับมัธยมศึกษา			2 แห่ง
1. โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัยรังสิต คลองสี่		1 แห่ง	
2. โรงเรียนวัดตะวันเรือง (ขยายโอกาส)		1 แห่ง	

การศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ โดยมีสถานประกอบพิธีทางศาสนาที่อยู่ในภายในเขตตำบล จำนวน 4แห่งได้แก่

1. วัดเพิ่มทาน หมู่ที่ 4
2. วัดตะวันเรือง หมู่ที่ 11
3. วัดมงคลพุทธาราม หมู่ที่ 14
4. วัดสว่างภาพ หมู่ที่ 16

ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

แบบแผนชีวิตความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียม ประเพณี และศิลปวัฒนธรรมเป็นแบบไทยภาคกลาง มีการแสดงพื้นบ้าน ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง งานหัตถกรรม งานประเพณีแข่งเรือ และการทำบุญเนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น แห่เทียนเข้าพรรษา ตักบาตรพระร้อย การประกอบศาสนกิจต่าง ๆ ฯลฯ

การสาธารณสุข

สถานบริการและบุคลากรด้านสาธารณสุข ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ มีดังนี้

- 1) ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง
 - โรงพยาบาลของรัฐขนาด - เดียง
 - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (หมู่ที่ 6, 13) 2 แห่ง
 - สถานีพยาบาลเอกชน 4 แห่ง

- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 10 แห่ง
- สถานฟื้นฟูพยาบาล 2 แห่ง

2) บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่ง ทุกสังกัดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

- เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน จำนวน 8 คน

3) ประเภทการเจ็บป่วย

1. ตรวจสุขภาพหรือเข้ารับบริการอื่น ๆ จากสถานพยาบาล
2. โรคระบบหายใจส่วนบน
3. โรคระบบกล้ามเนื้อ รวมโครงร่างและเนื้อเยื่อ
4. โรคติดเชื้อ และปรสิต
5. การเป็นพิษและผลพิษจากอุบัติเหตุ และทำร้ายร่างกายตนเอง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้ดำเนินการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ของประชาชนโดยมีงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสาธารณภัยต่างๆ อาทิเช่น เหตุเพลิงไหม้อุทกภัยและวาตภัย เป็นต้น โดยเน้นบทบาทของครอบครัว หมู่บ้านและ อบต. ในการเฝ้าระวังดูแลความปลอดภัย และแก้ปัญหาภายในหมู่บ้านด้วยตนเอง โดยเฉพาะปัญหาหยาเสพติดและอาชญากรรม

1. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาฯ จำนวน 1 คน
 - พนักงานจ้าง (พนักงานดับเพลิง) จำนวน 10 คน
 - พนักงานวิทยุ จำนวน 1 คน
2. รถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์ 1 คัน (จากกรมป้องกันฯ) และรถดับเพลิง 2 คัน
 - สปพร รถบรรทุกน้ำ 12,000 ลิตร (รับมอบจากกรมป้องกัน) จำนวน 1 คัน
 - รถบรรทุกน้ำดับเพลิง อบต. จัดซื้อเอง 6,000 ลิตร จำนวน 1 คัน
 - รถยนต์ดับเพลิง (ยืมมาจากเทศบาลเมืองคลองหลวง) จำนวน 1 คัน
 - เครื่องดับเพลิงชนิดหาคาบหาม จำนวน 1 เครื่อง
 - เครื่องสูบน้ำชนิดท่อขนาด จำนวน 2 เครื่อง
 - เครื่องสูบน้ำชนิดลากจูง จำนวน 4 เครื่อง
3. วิทยุสื่อสาร ชนิดมือถือ จำนวน 26 เครื่อง
4. การปฏิบัติงานดับเพลิง (ตั้งแต่มกราคม - ปัจจุบัน)
 - ดับเพลิงไหม้หญ้าในเขต - นอกเขต จำนวน 700 ครั้ง
5. ส่งน้ำประชาชน / ล้างพื้นถนน / สะพาน/รดน้ำต้นไม้เรียกคลองสอง หมู่ 1 - 16
6. ปฏิบัติงานช่วยเหลือด้านอุทกภัย และสาธารณภัยต่างๆ

3.1.6 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรน้ำ

แหล่งน้ำสำคัญภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ มีคลองชลประทานสายหลัก 3 สาย คือ คลองระบายน้ำที่ 4, คลองส่งน้ำที่ 6 และคลองส่งน้ำที่ 7 จะอยู่คู่ขนานกันไป พาดผ่านพื้นที่ท้องที่การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จากทิศเหนือไปทิศใต้ และคลองระพีพัฒน์จากทางทิศเหนือของหมู่ที่ 16 เป็นแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค และเป็นแหล่งน้ำที่เกษตรกรใช้ในการเพาะปลูก

สภาพสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันสภาพสิ่งแวดล้อมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อยู่ในสภาพทรุดโทรมขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงเริ่มก่อปัญหาในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นมลพิษทางน้ำ อากาศ ฝุ่นละออง เสียง กลิ่น จากกระบวนการผลิตหรือการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการจากทั้งอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หรืออุตสาหกรรมห้องแถว ด้วยการขาดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะเรื่องการรักษาความสะอาด ประกอบกับการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ของชุมชนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ต้องประสบกับปัญหาด้านการจัดเก็บและทำลายขยะมูลฝอยเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอประกอบกับสถานที่กำจัดขยะไม่เพียงพอและการกำจัดทำลายยังไม่ถูกวิธี เนื่องจากมีเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อสภาพสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อมมลพิษทางน้ำน้ำเน่าเสียถูกปล่อยทิ้งจากอาคารบ้านเรือนของประชาชน ตลอดทั้งการทิ้งขยะมูลฝอยลงสู่แม่น้ำลำคลอง โดยขาดจิตสำนึก ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี ประกอบกับยังไม่มี การบำบัดน้ำเสีย ก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำลำคลองมลพิษทางอากาศอากาศในบริเวณโรงงาน จะมีกลิ่นหมอกควัน

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ เน้นการพัฒนาซึ่งครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบำรุงสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อให้เกิดความน่าอยู่ และมีความยั่งยืนโดย

- การสร้างสำนึกให้ประชาชนตระหนักในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การบำบัดและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การอนุรักษ์แหล่งน้ำ การ

กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3.1.7 ศักยภาพของท้องถิ่น

ด้านการเมือง – การบริหาร

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ มีคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ทั้งสิ้น 4 คน ประกอบด้วย

- | | |
|---|------|
| 1. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล | 1 คน |
| 2. รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล | 2 คน |
| 3. เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบล | 1 คน |

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสิ้น 31 คน ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------------|-------|
| 1. ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | 1 คน |
| 2. รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | 1 คน |
| 3. เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | 1 คน |
| 4. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล | 28 คน |

การบริหารงานบุคคล มีอัตรากำลังดังนี้

- | | | |
|---------------------------|-------|------|
| 1. พนักงานส่วนตำบล ระดับ8 | จำนวน | 5 คน |
| 2. พนักงานส่วนตำบล ระดับ7 | จำนวน | 4 คน |
| 3. พนักงานส่วนตำบล ระดับ6 | จำนวน | 7 คน |
| 4. พนักงานส่วนตำบล ระดับ5 | จำนวน | 7 คน |

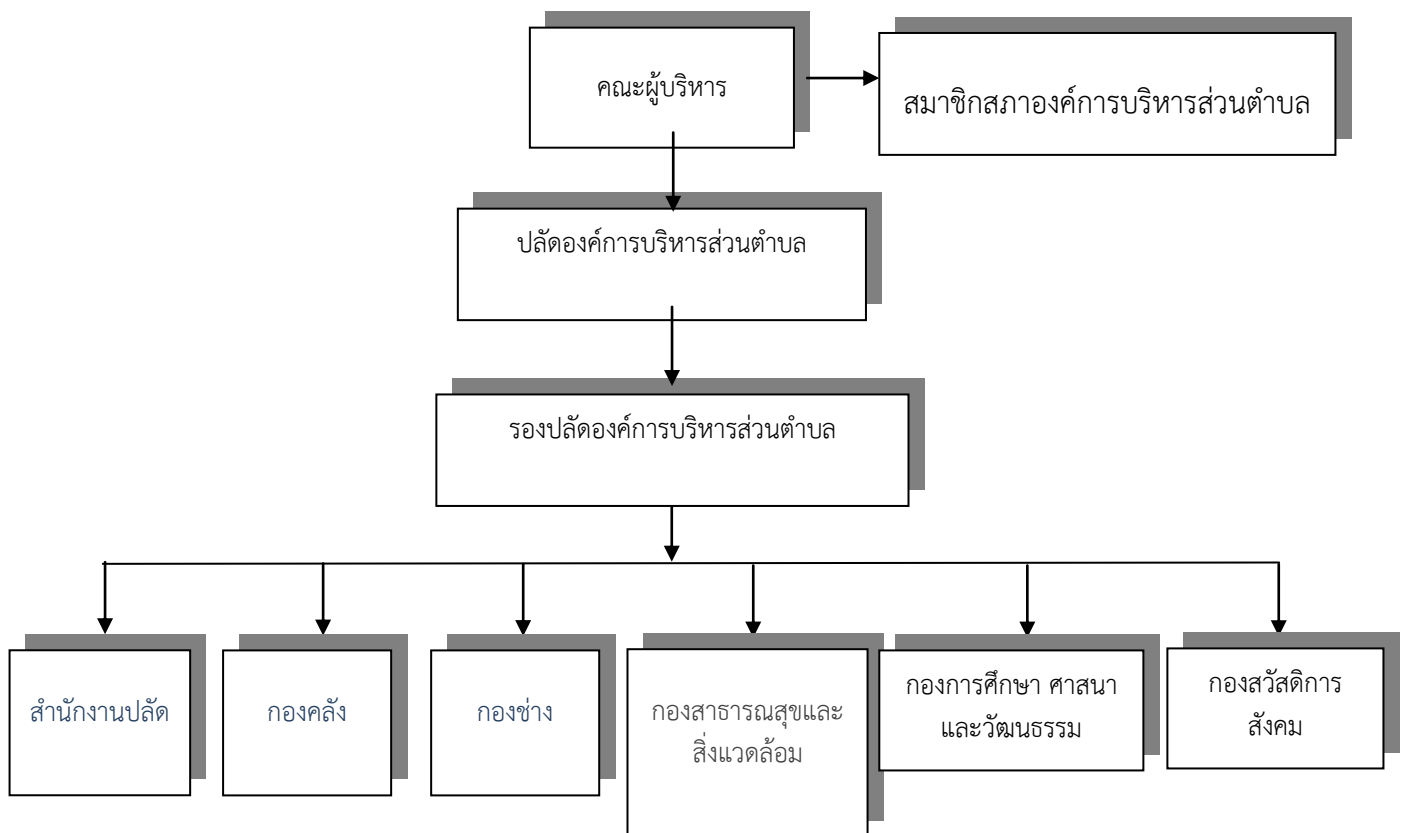
- | | | |
|---|-------|----------|
| 5. พนักงานส่วนตำบล ระดับ4 | จำนวน | 6 คน |
| 6. พนักงานส่วนตำบล ระดับ3 | จำนวน | 1 คน |
| 7. พนักงานส่วนตำบล ระดับ 2 | จำนวน | 1 คน |
| 8. พนักงานส่วนตำบล ระดับ 1 | จำนวน | 7 คน |
| รวมอัตรากำลังที่มี ณ ปัจจุบัน | จำนวน | 38 อัตรา |
| อัตรากำลังลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง ที่มี ณ ปัจจุบัน จำนวน 105 อัตรา แยกเป็น | | |
| 1. ลูกจ้างประจำ | จำนวน | 4 อัตรา |
| 2. พนักงานจ้างตามภารกิจ | จำนวน | 44 อัตรา |
| 3. พนักงานจ้างทั่วไป | จำนวน | 57 อัตรา |

ทั้งนี้ แผนอัตรากำลัง 3 ปี ที่ใช้ในปัจจุบัน ซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2560

- | | | |
|------------------------|-------|-----------|
| - พนักงานส่วนตำบล | จำนวน | 64 คน |
| - ลูกจ้างประจำ | จำนวน | 4 คน |
| - พนักงานจ้างตามภารกิจ | จำนวน | 51 คน |
| - พนักงานจ้างทั่วไป | จำนวน | 59 คน |
| รวมอัตรากำลังทั้งหมด | จำนวน | 178 อัตรา |

ส่วนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล



สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และควบคุมฝ่ายบริหารประกอบด้วย สมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้ง 32 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

คณะผู้บริหาร ทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย นายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งคณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ทั้งนี้ มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคล่องสี่โดยแบ่งส่วนราชการเป็น

1. สำนักปลัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคล่องสี่ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด หรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- งานธุรการ
- งานป้องกันการและบรรเทาสาธารณภัย
- งานรัฐพิธี
- งานจัดทำงบประมาณ
- งานประชาสัมพันธ์
- งานการเจ้าหน้าที่
- งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง
- งานนิติการ
- งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- งานรับรองเอกสาร

2. กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินการบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน การงบประมาณ งานผลประโยชน์และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- งานธุรการ
- งานพัสดุและทรัพย์สิน
- งานเร่งรัดรายได้
- งานผลประโยชน์
- งานแผนที่ภาษี
- งานทะเบียนทรัพย์สิน
- งานการเงินและบัญชี
- งานพัฒนารายได้

3. กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณสุขปโภค และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- งานธุรการ
- งานผังเมือง
- งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
- งานวิศวกรรม
- งานสาธารณสุขปโภค
- งานสถานปัตยกรรม
- งานสวนสาธารณะ

4. กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับการงานอนามัยและสิ่งแวดล้อมงานส่งเสริมสุขภาพ และสาธารณสุข งานรักษาความสะอาด และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- งานสุขาภิบาลทั่วไป
- งานสุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ
- งานอนามัยชุมชน
- งานสุขศึกษา
- งานป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติด
- งานรักษาความสะอาดและขนถ่ายสิ่งปฏิกูล
- งานส่งเสริมสุขภาพ
- งานสุขาภิบาลโรงงาน
- งานชื้ออนามัย
- งานสาธารณสุขมูลฐาน
- งานควบคุมมาตรฐานอาหารและน้ำ
- งานควบคุมสิ่งปฏิกูลและขยะมูลฝอย
- งานกำจัดมูลฝอยและน้ำเสีย
- งานป้องกันและควบคุมโรค

5. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงามของประชาชน การสนับสนุนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพย์สินต่างๆ จัดสถานที่เพื่อการศึกษา ส่งเสริมทำนุบำรุงและรักษาไว้ซึ่งศิลป ประเพณี ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีของท้องถิ่น วัฒนธรรมด้านภาษา การดำเนินชีวิต ส่งเสริมสนับสนุนการเล่น กีฬา การส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

- งานบริหารการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- งานแผนและวิชาการ
- งานลูกเสือและยุวกาชาด
- งานกิจกรรมพัฒนาเด็กและเยาวชน
- งานกีฬาและันทนาการ
- งานการศึกษาปฐมวัย
- งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา
- งานการศึกษานอกระบบและส่งเสริมอาชีพ
- งานประเพณี ศาสนา ศิลปและวัฒนธรรม
- งานบริหารทั่วไป

6. กองสวัสดิการและสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการ และด้อยโอกาส การสงเคราะห์เด็กและเยาวชน สตรี ผู้พิการทุพพลภาพ ส่งเสริมการจัดตั้งและเลือกคณะกรรมการชุมชน สนับสนุนการรวมกลุ่มหรือองค์กรชุมชน เพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาในชุมชนของตนเอง ส่งเสริมอาชีพกลุ่มสตรี เยาวชน ผู้ไม่มีรายได้ ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการเกษตร

- งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน
- งานสงเคราะห์เด็กและสตรี
- งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาเด็กและสตรี
- งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- งานพัฒนาสตรี
- งานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์
- งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	209	52.25
หญิง	191	47.75
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	
รวม	400	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	26	6.50
25 - 34 ปี	70	17.50
35 - 44 ปี	118	29.50
45 - 54 ปี	107	26.75
55-64 ปี	64	16.00
65 ปีขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	84	21.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	16.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	128	32.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	29	7.25
ปริญญาตรี	86	21.50
ปริญญาโท	6	1.50
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.25
อื่นๆระบุ.....	-	-
รวม	400	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.50
พนักงานบริษัท	87	21.75
รับจ้างทั่วไป	118	29.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	58	14.50
เกษตรกร/ประมง	96	24.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ,บำนาญ	5	1.25
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.25

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน	13	3.25
อื่นๆ ระบุ	-	-
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	31	7.75
3,001 - 5,000 บาท	27	6.75
5,001 - 10,000 บาท	169	42.25
10,001 - 20,000 บาท	108	27.00
20,001 บาทขึ้นไป	65	16.25
รวม	400	100.0
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1	100	25.00
งานที่ 2	100	25.00
งานที่ 3	100	25.00
งานที่ 4	100	25.00
รวม	400	100.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ก็กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	248	62.00
3-5 ครั้งต่อปี	112	28.00
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	40	10.00
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 209คนคิดเป็นร้อยละ52.25 รองลงมาเป็นหญิงจำนวน191คนคิดเป็นร้อยละ47.75

อายุกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง-35 – 44 ปีมีจำนวน118คนคิดเป็นร้อยละ29.50รองลงมาคือมีอายุระหว่าง45 - 54 ปี มีจำนวน107คนคิดเป็นร้อยละ 26.75 และน้อยที่สุดคือมีอายุ65 ปีขึ้นไปมีจำนวน15คนคิดเป็นร้อยละ3.75

ระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวชจำนวน128คนคิดเป็นร้อยละ32.0 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน86คนคิดเป็นร้อยละ 21.50และน้อยที่สุดคือมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ0.25

อาชีพกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน118คนคิดเป็นร้อยละ29.50รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน96คนคิดเป็นร้อยละ 24.00และน้อยที่สุดคืออาชีพเกษียณ / ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 5คนคิดเป็นร้อยละ1.25

รายได้ต่อเดือนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทจำนวน 169คนคิดเป็นร้อยละ42.25 รองลงมามีรายได้ระหว่าง10,001

- 20,000 บาทจำนวน108 คนคิดเป็นร้อยละ 27.00และน้อยที่สุดคือมีรายได้ระหว่าง 3,001 – 5,000บาท จำนวน27คนคิดเป็นร้อยละ 6.75

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 ด้านงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ จำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 25.0 และงานที่ 2 ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรียน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 100 คนคิดเป็น ร้อยละ 25.0 และงานที่ 3 ด้านงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ จำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 25.0 งานที่ 4 ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 100 คนคิด เป็นร้อยละ 25.0

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปีกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน248คน คิดเป็นร้อยละ62.00รองลงมาคือ ใช้บริการจำนวน3 -5 ครั้งต่อปีมีจำนวน112 คนคิดเป็นร้อยละ28.00 และน้อยที่สุดคือใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อปีจำนวน40คนคิดเป็นร้อยละ10.00

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานีในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
งานที่ 1 ด้านงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	4.57	0.57	มากที่สุด
งานที่ 2 ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรียน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่	4.78	0.47	มากที่สุด
งานที่ 3 ด้านงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ	4.65	0.52	มากที่สุด
งานที่ 4 ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	4.84	0.45	มากที่สุด
รวม	4.71	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลคลองสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงานพบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคืองานที่ 4 ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคืองานที่ 2ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษี โรงเรียน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)และงานที่ 3 ด้านงานบริการด้านสาธารณสุขปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย รวมเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) และ งานที่1 ด้านงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$)

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.53	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.47	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.47	มากที่สุด
รวม	4.71	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) และคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$)และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 1

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 1 ด้านงานป้องกันโรคติดต่อ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.58	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.57	มากที่สุด
รวม	4.57	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 1 ด้านงานป้องกันโรคติดต่อ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$), ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$), ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสีในงานที่ 1 ด้านงานป้องกันโรคติดต่อ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.55	0.60	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.58	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.61	0.60	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.64	0.57	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.59	0.58	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.62	0.56	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.58	0.57	มากที่สุด
รวม	4.59	0.58	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.55	0.59	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.52	0.59	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.59	0.57	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.60	0.56	มากที่สุด
รวม	4.56	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.63	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.57	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.58	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.61	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.62	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.56	0.60	มากที่สุด
รวม	4.59	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.49	0.59	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.52	0.57	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.55	0.62	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.60	0.56	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.55	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.57	0.59	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.56	0.57	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.54	0.57	มากที่สุด
รวม	4.56	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 1 ด้านงานป้องกันโรคติดต่อ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อยางยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาคือการมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ($\bar{X} = 4.62$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$)

ด้านช่องทางการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ($\bar{X} = 4.52$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ($\bar{X} = 4.62$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)และด้านที่มีค่าน้อยสุดคือ ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ($\bar{X} = 4.49$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 2

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 2 ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.44	มากที่สุด
รวม	4.78	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางบาลในงานที่ 2 ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าน้อยสุดด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 2 ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.76	0.53	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.67	0.55	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.75	0.52	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.79	0.49	มากที่สุด

มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.78	0.49	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.78	0.48	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.72	0.49	มากที่สุด
รวม	4.75	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.68	0.51	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.71	0.49	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.75	0.55	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด
รวม	4.73	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.81	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.84	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.83	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.79	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.87	0.39	มากที่สุด
รวม	4.83	0.43	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.84	0.44	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.76	0.49	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.72	0.58	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.79	0.47	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.86	0.40	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.85	0.41	มากที่สุด
รวม	4.82	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 2 ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อยู่อาศัยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$), ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$), ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$)

ด้านช่องทางการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) และด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 3

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 3 ด้านงานบริการด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.52	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.47	มากที่สุด
รวม	4.65	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 3 ด้านรายได้และภาษีอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$)และด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 3 ด้านงานบริการด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.61	0.54	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	0.55	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.63	0.56	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.68	0.54	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.66	0.55	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.67	0.55	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.62	0.54	มากที่สุด
รวม	4.63	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.60	0.55	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.53	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.60	0.58	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.60	0.58	มากที่สุด
รวม	4.61	0.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.69	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.71	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.76	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.71	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.67	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.71	0.55	มากที่สุด
รวม	4.70	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.64	0.57	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.62	0.58	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.64	0.61	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.74	0.52	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.47	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.79	0.47	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.67	0.53	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.65	0.53	มากที่สุด
รวม	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในงานที่ 3 ด้านงานบริการด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ภายใต้ธรรมชาติอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาคือด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) และ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$) และด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ($\bar{X} = 4.60$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) และรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ($\bar{X} = 4.62$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 4

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 4 ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.40	มากที่สุด
รวม	4.84	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 4 ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$)

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ในงานที่ 4 ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.90	0.41	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.49	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.84	0.48	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.74	0.66	มากที่สุด

มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.81	0.56	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.85	0.47	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.78	0.56	มากที่สุด
รวม	4.81	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.70	0.56	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.57	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.84	0.52	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.87	0.48	มากที่สุด
รวม	4.77	0.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.82	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.85	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.95	0.29	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.96	0.24	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.95	0.29	มากที่สุด
รวม	4.90	0.37	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.93	0.32	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.80	0.51	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.81	0.56	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.94	0.44	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.92	0.38	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.95	0.29	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.93	0.32	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.97	0.41	มากที่สุด
รวม	4.90	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลคลองสีในงานที่ 4 ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้าย

ประกาศ อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$),ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$)รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$),ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$)รองลงมาคือด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$)และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดด้านสถานให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี ในภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	93.20	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.00	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.80	9
รวม	94.20	9

จากตารางที่ 3.12 พบว่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ94.20 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 9คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ95.00 และรองมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการร้อยละ93.80และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ93.20

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ 1 ด้านงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4.57	91.40	9
งานที่ 2 ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่	4.78	95.60	10
งานที่ 3 ด้านงานบริการด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะ	4.65	93.00	9
งานที่ 4ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	4.84	96.89	10

จากตารางที่ 3.13 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆจำแนกตามงานที่ให้บริการโดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4ด้านงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ96.89และงานที่ 2 ด้านบริการรับชำระภาษี เช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ95.60

2. งานที่ 3 ด้านงานบริการด้านสาธารณูปโภค เช่น ประปา ไฟฟ้า แสงสว่างสาธารณะประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ93.00 และงานที่ 1 ด้านงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ91.40

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆจากคำถามปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการแต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้นคือ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรมสัมมนาหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆเพื่อพัฒนาศักยภาพในการบริการให้แก่ประชาชนชนมากยิ่งขึ้นรวมถึงการ

จัดทำป้ายประกาศติดตั้งหรือการประกาศในสื่อออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์หรือเฟสบุ๊กของหน่วยงาน เกี่ยวกับการกำหนดวันเวลาดำเนินการ เรื่อง การปรับปรุงหรือซ่อมประปาในพื้นที่ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบจะได้รับทราบและเตรียมตัวอย่างเหมาะสม

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อย่างเป็นระบบ
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ.(2540). ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม

2540.กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ

ยุทธไถยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย.กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิเชียรเกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550.สำนักงานศาล
รัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2561.

ภาคผนวก

ภาคผนวก.
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน



ภาคผนวกข.
แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี อำเภอกองหลวงจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง เพศที่สาม/เพศทางเลือก

2. อายุ ต่ำกว่า 24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี
 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ

4. อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท
 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 เกษตรกรรม/ประมง เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ
 นักเรียน/นักศึกษา ว่างาน
 อื่นๆ ระบุ

5. รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 3,000 บาท 3,001 - 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป

6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานที่ 1
- งานที่ 2
- งานที่ 3
- งานที่ 4

7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

- น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
- 3 - 5 ครั้งต่อปี
- มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

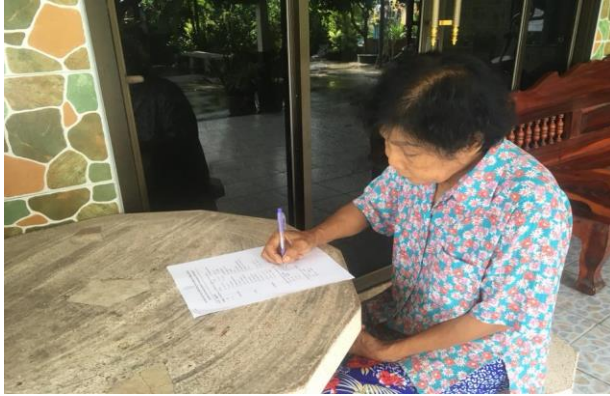
งานที่ 1 งานที่ 2 งานที่ 3 งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม					
7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					

ภาคผนวกค.
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก.
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์	ที่ปรึกษา
2. อาจารย์ ดร.สุพจน์ ททรายแก้ว	ที่ปรึกษา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัญญา คำวชิระพิทักษ์	คณะทำงาน
4. อาจารย์ปิยะ กล้าประเสริฐ	คณะทำงาน
5. อาจารย์พรรณวิภา แพงศรี	คณะทำงาน
6. อาจารย์อัจจิมา มั่นทน	คณะทำงาน
7. รองศาสตราจารย์ ดร.อรสา จรุงธรรม	นักวิจัย
8. อาจารย์ ดร.สุเทพ บุญซ้อน	นักวิจัย
9. อาจารย์ ดร.ภคศักดิ์ กัลยาณมิตร	นักวิจัย
10. อาจารย์ ดร.สมทรง บรรจงธิดาทานต์	นักวิจัย
11. อาจารย์จิตเจริญ ศรชวัลญ	นักวิจัย
12. อาจารย์ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ	นักวิจัย
13. อาจารย์เทวพงษ์ พวงเพชร	นักวิจัย
14. อาจารย์บุญอนันต์ บุญสนธิ์	นักวิจัย
15. อาจารย์วุฒิชัย สายบุญจง	นักวิจัย
16. อาจารย์ ดร.อมรรักษ์ สวนชุมพล	นักวิจัย
17. อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุธิกุล	นักวิจัย
18. อาจารย์พัชราภรณ์ จันทรมหาภู	นักวิจัย
19. อาจารย์ชนัญชิตา อรุณแห	นักวิจัย
20. นางสาวจันทิมา ทามิ	ผู้ช่วยนักวิจัย
21. นางสาวอัจฉราพรรณ แก้วอินทร์ชัย	ผู้ช่วยนักวิจัย
22. นางสาวจิตาภา หวังกาญจน์	ผู้ช่วยนักวิจัย
23. นางสาววิภาดา นูหว่า	ผู้ช่วยนักวิจัย
24. นายสหัสชัย วุฒิพรหม	ผู้ช่วยนักวิจัย
25. นายอภิสิทธิ์ บุญจันทิก	ผู้ช่วยนักวิจัย

