

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

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

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 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) ที่ได้

กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น 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 นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจว่าการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้น สามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วยเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่าง ๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณสุข โภค และสาธารณสุขการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง และในจังหวัดปทุมธานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 9 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 17 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 37 แห่ง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญของ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการ

ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บ ขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนใน พื้นที่เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การ บริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การ ยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องรื้อถอนทุกซ์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรม พัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอ เมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับบริการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อ ราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้ง ยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ หน่วยราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัด ปทุมธานี อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าว นำไปใช้ในการวางแผนและ พัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริง ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามงานที่มาขอรับ บริการ

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

#### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,146,092 คน

#### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ สิงหาคม พ.ศ. 2562 – 20 กันยายน พ.ศ. 2562

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี** หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) **ด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานและมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านรายได้หรือภาษี

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีและนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

#### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,146,092 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธโกยวรรณ, 2545 : 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

#### 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ที่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

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



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** ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

## 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

## 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

2.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ ) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

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 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

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

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

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

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีการเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

#### 3.1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

##### 1) ด้านกายภาพ

##### 1.1) ที่ตั้งและอาณาเขต

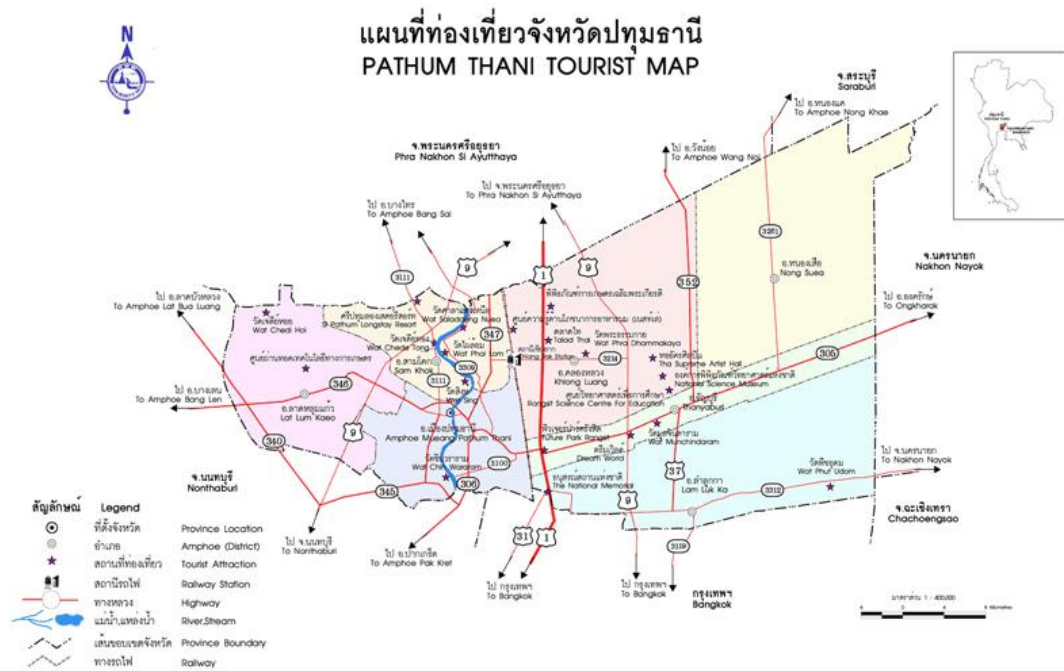
องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีมีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมจังหวัดปทุมธานี ซึ่งตั้งอยู่ในภาคกลางประมาณเส้นรุ้งที่ 14 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 100 องศาตะวันออก อยู่เหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง 2.30 เมตร มีเนื้อที่ประมาณ 1,525.856 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 953,660 ไร่ ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางทิศเหนือตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) เป็นระยะทางประมาณ 27.8 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง คือ

- ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอบางไทร อำเภอบางปะอินและอำเภอรังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอหนองแค และอำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี

- ทิศใต้ ติดต่อกับเขตหนองจอก เขตคลองสามวา เขตสายไหม เขตบางเขน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร และอำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

- ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก และอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

- ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี



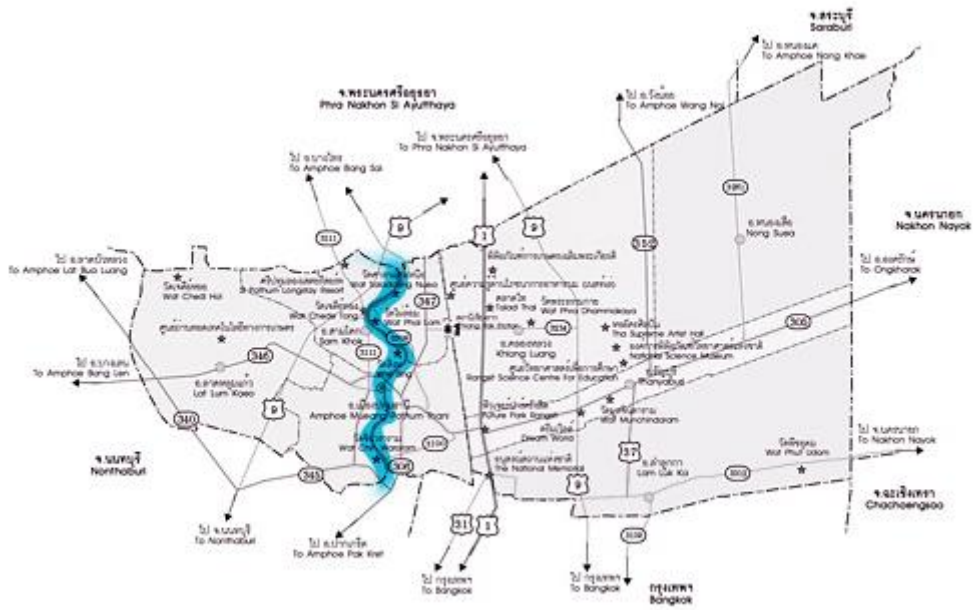
รูปที่ 3.1 แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดปทุมธานี

### 1.2) ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดปทุมธานีตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย ตั้งอยู่ที่ ละติจูดที่ 14 องศา 43 ลิปดา 20 ฟลิปดาเหนือ และลองติจูดที่ 100 องศา 13 ลิปดา 30 ฟลิปดาตะวันออก สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 6 เมตร ในปีที่ผ่านมามีอุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 30.3 องศาเซลเซียส ซึ่งอากาศค่อนข้างร้อน ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยอยู่ที่ ร้อยละ 69.0 มีฝนตกปานกลาง ปริมาณน้ำฝนตกรวม 1,027.5 มิลลิเมตร โดยมีฝนตกชุกระหว่างเดือนมิถุนายนถึงตุลาคม

### 1.3) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะทางภูมิศาสตร์ ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดเป็นที่ราบลุ่มริมสองฝั่งแม่น้ำ โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านใจกลางจังหวัดในเขต ฮาเภอเมืองปทุมธานีและอำเภอสามโคก ทำให้พื้นที่ ของจังหวัดปทุมธานีถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝั่งตะวันตกของ จังหวัดหรือบนฝั่งขวาของแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ พื้นที่ในเขตอำเภอลาดหลุมแก้วกับพื้นที่บางส่วน ของอำเภอเมืองและอำเภอสามโคก กับฝั่งตะวันออก ของจังหวัด หรือบนฝั่งซ้ายของแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ พื้นที่อำเภอเมืองบางส่วน อำเภอธัญบุรี อำเภอลองหลวง ฮาเภอหนองเสือ อำเภอลำลูกกา และบางส่วนของอำเภอสามโคก



รูปที่ 3.2 แผนที่ลักษณะภูมิประเทศจังหวัดปทุมธานี

1.4) ลักษณะของดิน

พื้นที่จังหวัดส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ดินมีลักษณะเป็นดินเหนียวจัด สภาพดินเป็นกรดปานกลางถึงเป็นกรดจัด pH ประมาณ 6 – 4 ซึ่งลักษณะของดินภายในจังหวัดสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มดินนาดี มีพื้นที่ประมาณ ร้อยละ 30 กลุ่มดินนาที่มีสภาพ เป็นกรดจัด มีพื้นที่ประมาณร้อยละ 70 เนื่องจากลักษณะดินเป็น ดินเหนียวทำให้การระบายน้ำไม่ดี และการไหลพาของน้ำบนผิวดินช้า ซึ่งสภาพพื้นที่ดังกล่าวทำให้ไม่เหมาะสมกับการปลูกพืชไร่ และการ ปลูกข้าวได้ผลผลิตต่ำ ซึ่งต้องมีการปรับปรุงโดยการใช้ปูนขาว หรือปูนมาร์ลควบคู่กับการใช้ปุ๋ยเคมีเพื่อให้การเพาะปลูกได้ผลผลิตดีขึ้น



รูปที่ 3. ลักษณะดิน

### 1.5) แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำผิวดิน แหล่งน้ำธรรมชาติผิวดินที่สำคัญ คือ แม่น้ำเจ้าพระยา (ลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาตอนล่าง) ซึ่งไหล ผ่านอำเภอเมืองปทุมธานีและอำเภอสสามโคก ระยะทางประมาณ 30 กิโลเมตร นอกจากนี้ยังมีลำคลอง ธรรมชาติและคลองชลประทาน ประมาณ 84 คลอง รวมความยาวประมาณ 1,062.4 กิโลเมตร แบ่งเป็น คลองชลประทาน จำนวน 29 คลอง รวมความยาว 780.8 กิโลเมตร

- คลองระบายน้ำ จำนวน 13 คลอง
- คลองส่งน้ำ จำนวน 9 คลอง
- คลองอื่นๆ จำนวน 7 คลอง

คลองธรรมชาติ จำนวน 55 คลอง ความยาวรวม 280.6 กิโลเมตร คลองต่างๆ นี้ ไหลผ่านในพื้นที่ของจังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งออกเป็นพื้นที่ของอำเภอต่าง ๆ ได้ดังนี้

- อำเภอเมืองปทุมธานี มีแม่น้ำเจ้าพระยา คลองบางโพธิ์ คลองบางหลวงใต้ คลองบางหลวง คลองบางปรอก คลองเชียงราก คลองเจ้าเมือง คลองประปากกรุงเทพฯ คลองบางคูวัด คลองเปรมประชากร

- อำเภอสสามโคก มีแม่น้ำเจ้าพระยา คลองบางโพธิ์เหนือ คลองบางเตย คลองควาย คลองสระ คลองเชียงรากน้อย คลองเปรมประชากร คลองเชียงราก

- อำเภอลาดหลุมแก้ว มีคลองพระอุดม คลองบางหลวง คลองลาดหลุมแก้ว คลองบางโพธิ์ และคลองสระ คลองสะแก คลองระแหง คลองสามวา

- อำเภอธัญบุรี มีคลองรังสิตประยูรศักดิ์ (เชื่อมระหว่าง แม่น้ำเจ้าพระยา และแม่น้ำนครนายก)

เขตอนุรักษ์แหล่งน้ำดิบ เพื่อการประปานครหลวง นอกเหนือจากแหล่งน้ำต่าง ๆ แลว จังหวัดปทุมธานียังเป็นจุดสูบน้ำดิบจากแม่น้ำเจ้าพระยา เพื่อนำน้ำดิบมาผลิตน้ำประปาให้บริการประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออก โดยมีสถานีสูบน้ำบริเวณตอนกลางของปากคลองอ้อม ตำบลกระแซง (สำแล) อำเภอเมืองปทุมธานี เพื่อส่งน้ำตามคลองส่งน้ำดิบไปยังโรงกรองน้ำที่บางเขนและสามเสน เพื่อป้องกันการเสื่อมโทรมของคุณภาพน้ำที่จะนำมาผลิตน้ำประปา

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2552 กำหนดบริเวณอนุรักษ์แหล่งน้ำดิบ เพื่อการประปานครหลวง ครอบคลุมบริเวณอำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอสสามโคก อำเภอคลองหลวง ซึ่งมีขนาดพื้นที่ประมาณ 200 ตารางกิโลเมตร โดยสรุปว่า

- ไม่อนุญาตให้ตั้งหรือขยายโรงงานอุตสาหกรรมที่มีน้ำทิ้งประกอบด้วยสารปนพิษ ประเภทโลหะหนัก วัตถุมีพิษที่มีใช้ในการเกษตรและสารเคมีอื่น ๆ ที่เป็นพิษ



- ใ้มนอนุญาตให้ตั้งหรือขยายโรงเรียนอุตสาหกรรมที่มีน้ำทิ้งปริมาณเกินกว่าวันละ 50 ลูกบาศก์เมตร ทั้งนี้ไม่รวมน้ำหล่อเย็น

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2531 ขยายบริเวณเพิ่มเติมอีก 150 ตารางกิโลเมตรกำหนดเพิ่มเติมว่าใ้มนอนุญาตให้ตั้งโรงงานอุตสาหกรรมเพิ่ม ยกเว้น อุตสาหกรรมที่มีขออกผูกพันตามกฎหมายหรือตามมติ คณะรัฐมนตรี คือโรงงานกระดาษบางประอิน เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครโครงการที่ 1 และ โครงการที่ 2 ยกเว้น โรงงานอุตสาหกรรมที่มีน้ำทิ้งปริมาณความสกปรกในรูป บีโอดี (BOD) ไม่เกินร้อยละ 1

#### ระบบชลประทาน

กรมชลประทานได้แบ่งเขตจัดสรรน้ำช่วยเหลือพื้นที่ทำการเกษตรของจังหวัดปทุมธานีโดยแบ่งการบริหารกิจการชลประทานออกเป็น 4 โครงการ ดังนี้

- โครงการชลประทานปทุมธานี รับผิดชอบพื้นที่นอกเขตโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาบริเวณพื้นที่เขตอำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอสามโคกรวม 2 อำเภอ พื้นที่นอกเขตชลประทานประมาณ 125 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 78,125 ไร่

- โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตเหนือ พื้นที่ครอบคลุมในบริเวณพื้นที่เขตอำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี และอำเภอหนองเสือ รวม 3 อำเภอ พื้นที่ชลประทาน 409,041 ไร่

- โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารังสิตใต้ พื้นที่ครอบคลุมในบริเวณอำเภอธัญบุรี และอำเภอลำลูกกา รวม 2 อำเภอ พื้นที่ชลประทาน 107,863 ไร่

- โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาพระยาบรรลือ พื้นที่ครอบคลุมบริเวณพื้นที่เขตอำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอสามโคก และอำเภอลาดหลุมแก้ว รวม 3 อำเภอ พื้นที่ชลประทาน 166,220 ไร่

รวมพื้นที่รับน้ำชลประทานประมาณ 683,124 ไร่ หรือคิดประมาณร้อยละ 72 ของพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัด ครอบคลุมพื้นที่การเกษตรทั้งหมด โดยส่งน้ำผ่านคลองรังสิตประยูรศักดิ์ ซึ่งเป็นคลองชลประทานเชื่อมระหว่างแม่น้ำเจ้าพระยาและแม่น้ำนครนายก คลองพระอุดม และคลองซอยอีก 13 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้

- อำเภอธัญบุรี ไ้แด่ คลองรังสิตประยูรศักดิ์ และคลองระบายน้ำที่ 1 - 13

- อำเภอคลองหลวง ไ้แด่ คลองชลประทานที่ 1 - 7 และคลองระพีพัฒน์ - อำเภอลำลูกกา ไ้แด่ คลองหกวาสายกลาง และคลองระบายน้ำที่ 1 - 13

- อำเภอหนองเสือ ไ้แด่ คลองชลประทานที่ 8 - 13 และคลองระพีพัฒน์

## 2) ข้อมูลการปกครอง/ประชากร

### 2.1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีแบ่งเขตพื้นที่ความรับผิดชอบออกเป็น 7 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอธัญบุรี อำเภอลองหลวง อำเภอลำลูกกา อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอสามโคกและอำเภอหนองเสือ มีจำนวนตำบล 50 ตำบล หมู่บ้านนอกเขตเทศบาล จำนวน 345 หมู่บ้าน เมืองครปกครองสวนทองถิ่น 65 แห่ง

**ตารางที่ 3.1** จำนวนเขตการปกครอง เนื้อที่ และระยะทางจำอำเภอถึงจังหวัดจำแนกเป็นรายอำเภอ พ.ศ. 2559

อำเภอ	เนื้อที่ (ตร.กม.)	ระยะทางจากอำเภอถึงจังหวัด (กม.)
จังหวัดปทุมธานี	1,525.857	-
เมืองปทุมธานี	120.151	1
คลองหลวง	299.152	22
ธัญบุรี	112.125	34
หนองเสือ	413.632	47
ลาดหลุมแก้ว	188.120	16
ลำลูกกา	297.710	32
สามโคก	94.967	5

ที่มา: ที่ทำการปกครองจังหวัดปทุมธานี

#### 2.1.1) การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 9 แห่ง เทศบาลตำบล 17 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 37 แห่ง โดยสามารถแยกเป็นรายอำเภอ ดังนี้

(1) อำเภอเมืองปทุมธานี ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 16 แห่ง ได้แก่

(1.1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดปทุมธานีทั้งจังหวัด

(1.2) เทศบาลเมืองปทุมธานี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางปรอกทั้งตำบล

(1.3) เทศบาลเมืองบางคูวัด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางคูวัดทั้งตำบล

(1.4) เทศบาลตำบลบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบ้านฉาง ตำบลบางหลวงและตำบลบางเต็อ

- (1.5) เทศบาลตำบลบางกะดี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางกะดีทั้งตำบล
- (1.6) เทศบาลตำบลหลักหก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหลักหกทั้งตำบล
- (1.7) เทศบาลตำบลบ้านกลาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านกลางทั้งตำบล
- (1.8) เทศบาลตำบลบางเตือ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางเตือ (นอกเขตเทศบาลตำบลบางหลวง)
- (1.9) เทศบาลตำบลบางพูน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางพูนทั้งตำบล
- (1.10) เทศบาลตำบลบางชะแยง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางชะแยงทั้งตำบล
- (1.11) เทศบาลตำบลบ้านใหม่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านใหม่ทั้งตำบล
- (1.12) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านฉาง (นอกเขตเทศบาลตำบลบางหลวง)
- (1.13) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกระแซง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านกระแซง ทั้งตำบล
- (1.14) องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางหลวง (นอกเขตเทศบาลตำบลบางหลวง)
- (1.15) องค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางพูดทั้งตำบล
- (1.16) องค์การบริหารส่วนตำบลสวนพริกไทย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสวนพริกไทยทั้งตำบล
- (2) อำเภอสามโคก ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 11 แห่ง ได้แก่
- (2.1) เทศบาลตำบลบางเตย ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบางเตย
- (2.2) เทศบาลตำบลสามโคก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสามโคกทั้งตำบล
- (2.3) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางเตย (เฉพาะนอกเขตเทศบาล ตำบลบางเตย) และตำบลคลองควายทั้งตำบล
- (2.4) องค์การบริหารส่วนตำบลกระแซง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกระแซงทั้งตำบล
- (2.5) องค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์เหนือ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางโพธิ์เหนือทั้งตำบล

- (2.6) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงรากใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบล  
เชียงรากใหญ่ทั้งตำบล
- (2.7) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปทุม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้าน  
ปทุมทั้งตำบล
- (2.8) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านจิว  
ทั้งตำบล
- (2.9) องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงรากน้อย ครอบคลุมพื้นที่ตำบล  
เชียงรากน้อยทั้งตำบล
- (2.10) องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระบือ ครอบคลุมพื้นที่ตำบล  
บางกระบือทั้งตำบล
- (2.11) องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเกาะ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท้าย  
เกาะทั้งตำบล
- (3) อำเภอลาดหลุมแก้วประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง  
ได้แก่
- (3.1) เทศบาลตำบลระแหง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลระแหง
- (3.2) เทศบาลตำบลคลองพระอุดม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองพระ  
อุดมทั้งตำบล
- (3.3) เทศบาลตำบลคูขวาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคูขวางทั้งตำบล
- (3.4) องค์การบริหารส่วนตำบลระแหง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลระแหง  
(นอกเขตเทศบาลตำบลระแหง)
- (3.5) องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหลุมแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบล  
ลาดหลุมแก้วทั้งตำบล
- (3.6) องค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคู  
บางหลวงทั้งตำบล
- (3.7) องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเงิน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ่อเงิน  
ทั้งตำบล
- (3.8) องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าไม้ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหน้าไม้  
ทั้งตำบล
- (4) อำเภอธัญบุรี ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 4 แห่ง ได้แก่
- (4.1) เทศบาลนครรังสิต ครอบคลุมพื้นที่ตำบลประชาธิปัตย์ทั้งตำบล  
(ทางรถไฟสายเหนือ - คลองสาม)

(4.2) เทศบาลเมืองสนั่นราษฎร์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงสนั่นและตำบลบึงน้ำรักษ์ทั้งตำบล (คลองเก่าคลองสิบสี่)

(4.3) เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงยี่โถทั้งตำบล คลองสาม – คลองห้า)

(4.4) เทศบาลตำบลธัญบุรี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลรังสิตและตำบลลำผักกูดทั้งตำบล คลองห้า - คลองเก่า)

(5) อำเภอลำลูกกา ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 11 แห่ง ได้แก่

(5.1) เทศบาลเมืองคูคต ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลคูคต

(5.2) เทศบาลเมืองลำสามแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคูคต (นอกเขตเทศบาลเมืองคูคต) เดิมคือ องค์การบริหารส่วนตำบลคูคต ซึ่งเมื่อปี พ.ศ.2550 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "องค์การบริหารส่วนตำบลลำสามแก้ว" พร้อมกับยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง

(5.3) เทศบาลเมืองลาดสวาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลาดสวายทั้งตำบล

(5.4) เทศบาลตำบลลำไทร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลลำไทร

(5.5) เทศบาลตำบลลำลูกกา ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบึงคำพร้อย และบางส่วนของตำบลลำลูกกา

(5.6) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคำพร้อย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงคำพร้อย (นอกเขตเทศบาล ตำบลลำลูกกา)

(5.7) องค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำลูกกา (นอกเขตเทศบาลตำบลลำลูกกา)

(5.8) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทองหลาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงทองหลางทั้งตำบล

(5.9) องค์การบริหารส่วนตำบลลำไทร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลลำไทร (นอกเขตเทศบาลตำบลลำไทร)

(5.10) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงคอไหทั้งตำบล

(5.11) องค์การบริหารส่วนตำบลพีชอุดม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพีชอุดมทั้งตำบล

(6) อำเภอคลองหลวง ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 แห่ง ได้แก่

(6.1) เทศบาลเมืองท่าโขลง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองหนึ่งและตำบลคลองสอง เฉพาะปากเหนือของ ถนนคลองหลวง (ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3214)

(6.2) เทศบาลเมืองคลองหลวง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองหนึ่งและตำบลคลองสอง เฉพาะปากใต้ของ ถนนคลองหลวง (ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3214)

(6.3) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองสามทั้งตำบล

(6.4) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองสี่ทั้งตำบล

(6.5) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองห้า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองห้าทั้งตำบล

(6.6) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองหกทั้งตำบล

(6.7) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเจ็ด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคลองเจ็ดทั้งตำบล

(7) อำเภอนองเสือ ประกอบด้วยองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น 8 แห่ง ได้แก่

(7.1) เทศบาลตำบลหนองเสือ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลบึงบา

(7.2) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงบา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงบา (นอกเขตเทศบาลตำบลหนองเสือ)

(7.3) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงบอน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงบอนทั้งตำบล

(7.4) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงกาสามทั้งตำบล

(7.5) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงชำอ้อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบึงชำอ้อทั้งตำบล

(7.6) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสามวัง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองสามวังทั้งตำบล

(7.7) องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาครุ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศาลาครุทั้งตำบล

(7.8) องค์การบริหารส่วนตำบลนพรัตน์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนพรัตน์ทั้งตำบล

## 2.2) การเลือกตั้ง

จำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี พ.ศ. 2562

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย อำเภอเมืองปทุมธานี (เฉพาะตำบลบางปรอก ตำบลบ้านฉาง ตำบลบางชะแยง ตำบลบางคูวัด ตำบลบางหลวง ตำบลบางเตือ ตำบลบ้านใหม่ และตำบลบางกะดี) อำเภอลาดหลุมแก้ว

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย อำเภอเมืองปทุมธานี (ยกเว้นตำบลบางปรอก ตำบลบ้านฉาง ตำบลบางชะแยง ตำบลบางคูวัด ตำบลบางหลวง ตำบลบางเตือ ตำบลบ้านใหม่ และตำบลบางกะดี) อำเภอสสามโคก อำเภอคลองหลวง (เฉพาะเทศบาลเมืองคลองหลวง)

เขตเลือกตั้งที่ 3 ประกอบด้วย อำเภอคลองหลวง (เฉพาะเทศบาลเมืองท่าโขลง ตำบลคลองสามและตำบล คลองสี่

เขตเลือกตั้งที่ 4 อำเภอธัญบุรี (เฉพาะตำบลประชาธิปัตย์) อำเภอลำลูกกา (เฉพาะตำบลคูคต) เขตเลือกตั้งที่ 5 อำเภอธัญบุรี (เฉพาะตำบลบึงยี่โถ) อำเภอลำลูกกา (ยกเว้นตำบลคูคต)

เขตเลือกตั้งที่ 6 อำเภอคลองหลวง (เฉพาะอำเภอคลองหลวง (เฉพาะตำบลคลองห้า ตำบลคลองหก และ ตำบลคลองเจ็ด) อำเภอหนองเสือ อำเภอธัญบุรี (เฉพาะตำบลรังสิต ตำบลลำผักกูด ตำบลบึงสนั่น และตำบล บึงน้ำรักษ์)

(ตามราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 136 ตอนที่ 30 ก ลงวันที่ 24 มกราคม 2562)

## 3) ประชากร

## 3.1) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลประชากรจังหวัดปทุมธานี ประจำปี พ.ศ. 2561

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล	ชาย	หญิง	รวม
จังหวัดปทุมธานี	543,652	602,440	1,146,092
อำเภอเมืองปทุมธานี	58,398	64,294	122,692
ตำบลบ้านใหม่	6,578	7,284	13,862
ตำบลบ้านฉาง	2,700	2,921	5,621
ตำบลบ้านกระแซง	1,614	1,698	3,312
ตำบลบ้านกระแซง	1,614	1,698	3,312
ตำบลบางชะแยง	6,987	7,463	14,450
ตำบลบางคูวัด	12,992	14,583	27,575
ตำบลบางหลวง	3,015	3,253	6,268
ตำบลบางเต็อ	6,697	7,463	14,160
ตำบลบางพูด	3,035	3,325	6,360
ตำบลสวนพริกไทย	4,603	4,914	9,517
ตำบลหลักหก	10,177	11,390	21,567
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองปทุมธานี	11,247	12,569	23,843
ตำบลบางปรอก	11,247	12,569	23,843
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านกลาง	5,791	6,399	12,190
ตำบลบ้านกลาง	5,791	6,399	12,190
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางหลวง	3,318	3,604	6,922
ตำบลบ้านฉาง	7	1,798	3,405
ตำบลบางหลวง	1,182	1,257	2,439
ตำบลบางเต็อ	529	549	1,078
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางกะดี	6,460	7,122	13,582
ตำบลบางกะดี	6,460	7,122	13,582
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางพูน	11,899	13,377	25,276
ตำบลบางพูน	11,899	13,377	25,276
อำเภอสามโคก	21,665	22,989	44,654
ตำบลบางเตย	530	529	1,059



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล	ชาย	หญิง	รวม
ตำบลคลองควาย	2,647	2,614	5,261
ตำบลสามโคก	3,345	3,585	6,930
ตำบลกระแซง	3,130	3,582	6,712
ตำบลบางโพธิ์เหนือ	1,514	1,609	3,123
ตำบลเชียงรากใหญ่	3,019	3,240	6,259
ตำบลบ้านปทุม	2,292	2,444	4,736
ตำบลบ้านจิว	1,137	1,194	2,331
ตำบลเชียงรากน้อย	1,810	1,833	3,643
ตำบลบางกระบือ	933	980	1,913
ตำบลท้ายเกาะ	1,308	1,379	2,687
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบางเตย	5,204	5,451	10,655
ตำบลบางเตย	5,204	5,451	10,655
อำเภอลาดหลุมแก้ว	27,341	28,682	56,023
ตำบลระแหง	3,714	3,893	7,607
ตำบลลาดหลุมแก้ว	2,642	2,825	5,467
ตำบลคูบางหลวง	5,560	5,816	11,376
ตำบลคูขวาง	2,858	3,075	5,933
ตำบลคลองพระอุดม	3,621	3,920	7,541
ตำบลบ่อเงิน	2,177	2,244	4,421
ตำบลหน้าไม้	6,769	6,909	13,678
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลระแหง	4,952	5,385	10,337
ตำบลระแหง	4,952	5,385	10,337
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองบึงยี่โถ	14,787	17,534	32,321
ตำบลบึงยี่โถ	14,787	17,534	32,321
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลัญบุรี	29,879	32,474	62,353
ตำบลรังสิต	12,529	12,384	24,913
ตำบลลำผักกูด	17,350	20,090	37,440
ท้องถิ่นเทศบาลนครรังสิต	39,013	44,614	83,627
ตำบลประชาธิปัตย์	39,013	44,614	83,627

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล	ชาย	หญิง	รวม
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองสนั่นรักษ์	14,518	16,343	30,861
ตำบลบึงสนั่น	6,017	6,742	12,759
ตำบลบึงน้ำรักษ์	8,501	9,601	18,102
อำเภอลำลูกกา	69,861	76,870	146,731
ตำบลลาดสวาย	30,134	34,350	64,484
ตำบลบึงคำพร้อย	14,950	16,648	31,598
ตำบลลำลูกกา	10,809	11,484	22,293
ตำบลบึงทองหลาง	5,230	5,526	10,756
ตำบลลำไทร	2,968	3,038	6,006
ตำบลบึงคอไห	3,790	3,847	7,637
ตำบลพีชอุดม	1,980	1,977	3,957
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลลำไทร	1,329	1,367	2,696
ตำบลลำไทร	1,329	1,367	2,696
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลลำลูกกา	8,435	9,257	17,692
ตำบลบึงคำพร้อย	5,132	5,829	10,961
ตำบลลำลูกกา	3,303	3,428	6,731
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำสามแก้ว	30,614	35,127	65,741
ตำบลคูคต	30,614	35,127	65,741
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองคูคต	21,917	23,092	45,009
ตำบลคูคต	21,917	23,092	45,009
อำเภอคลองหลวง	66,853	73,854	140,707
ตำบลคลองสาม	41,134	46,224	87,358
ตำบลคลองสี่	8,861	9,679	18,540
ตำบลคลองห้า	7,241	7,676	14,917
ตำบลคลองหก	6,025	6,500	12,525
ตำบลคลองเจ็ด	3,592	3,775	7,367
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองคลองหลวง	28,635	32,015	60,650
ตำบลคลองหนึ่ง	19,110	21,653	40,763
ตำบลคลองสอง	9,525	10,362	19,887

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล	ชาย	หญิง	รวม
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าโขลง	34,907	42,899	77,806
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าโขลง	34,907	42,899	77,806
ตำบลคลองหนึ่ง	26,050	33,287	59,337
ตำบลคลองสอง	8,857	9,612	18,469
อำเภอหนองเสือ	25,229	25,629	50,858
ตำบลบึงบา	2,240	2,204	4,444
ตำบลบึงบอน	4,605	4,819	9,424
ตำบลบึงกาสาม	3,489	3,598	7,087
ตำบลบึงขำอ้อ	4,511	4,605	9,116
ตำบลหนองสามวัง	5,416	5,481	10,897
ตำบลศาลาครุ	2,601	2,656	5,257
ตำบลนพรัตน์	2,367	2,266	4,633
เทศบาลตำบลหนองเสือ	1,400	1,466	2,866
ตำบลบึงบา	1,466	2,866	1,400

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

## 3.2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 3.3 ประชากรจากการทะเบียนจำแนกหมวดอายุและเพศ พ.ศ.2561

หมวดอายุ	ชาย	หญิง	รวม
รวม	543,652	602,440	10,727 6,816
0-4	30,018	28,554	58,572
5-9	34,750	32,586	67,336
10-14	35,602	33,928	69,440
15-19	34,590	35,269	69,859
20-24	39,440	43,061	82,501
25-29	37,400	39,672	77,072
30-34	37,163	42,077	79,240
35-39	45,988	52,424	98,412
40-44	47,313	54,330	101,643
45-49	46,764	53,721	100,485
50-54	43,328	50,587	93,915
50-59	33,928	40,521	74,449
60-64	23,977	29,463	53,440
65-69	17,617	22,663	40,280
70-74	10,727	14,227	24,954
75-79	6,816	9,723	16,539
80-84	4,437	6,560	10,997
85-89	1,952	3,309	5,261
90-94	631	1,353	1,984
95-99	201	380	581
100 ปีขึ้นไป	83	120	203
จำแนกอายุไม่ได้	10,927	8,002	18,929

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

#### 4) สภาพทางสังคม

##### 4.1) การศึกษา

จังหวัดปทุมธานีมีจำนวนโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (อนุบาล ถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย) ทั้งสิ้น 304 โรงเรียน อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ) จำนวน 192 โรงเรียน สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 84 แห่ง การปกครองส่วนท้องถิ่นการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 28 แห่ง โรงเรียนมีห้องเรียนจำนวน 5,766 ห้อง ครู 8,144 คน เป็นชาย 1,802คน และหญิง 6,342 คน นักเรียนรวม 167,642 คน เป็นชาย 84,539 คน และหญิง 83,103 คน อยู่ในระดับก่อนประถมศึกษา จำนวน 32,274 คน ระดับประถมศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุด 76,608คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 37,568 คน และมัธยมศึกษาตอนปลาย 21,192 คน

การศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษาจังหวัดปทุมธานีมีสถานศึกษาทั้งสิ้น 18 แห่ง นักศึกษารวม 132,765 คน อาจารย์ 5,707 คน มีสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษาที่เป็นของรัฐ 3 แห่ง นักศึกษา 5,261 คน อาจารย์ 278 คน ของเอกชน 5 แห่ง นักศึกษา 2,738 คน อาจารย์ 102 คน สถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เป็นของรัฐทั้งสิ้น 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีนักศึกษารวม 60,220 คน อาจารย์ 3,175 คน สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนอีกจำนวน 7 แห่ง นักศึกษารวม 61,371 คน อาจารย์ 2,152 คน

การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดปทุมธานี

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด ปทุมธานี จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองปทุมธานี ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอสามโคก ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลาดหลุมแก้ว ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอลำลูกกา ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอหนองเสือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอคลองหลวง ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอธัญบุรี

ห้องสมุดประชาชน 7 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนจังหวัดปทุมธานี ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอลาดหลุมแก้ว ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอธัญบุรี ห้องสมุดประชาชนอำเภอสามโคก ห้องสมุดประชาชนอำเภอคลองหลวง ห้องสมุดประชาชนอำเภอลำลูกกา ห้องสมุดประชาชนอำเภอหนองเสือ

สถาบันการศึกษาในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ องค์กรพิพิธภัณฑท์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น

เอเชีย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์กลาง  
คลอง 6 และวิทยาเขตปทุมธานี มหาวิทยาลัยปทุมธานี มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยชินวัตร  
สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตและศูนย์บางกะดี  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ชมรม นศ.มสธ.ปทุมธานี วิทยาลัยการปกครอง สถาบันการพลศึกษา  
วิทยาเขตกรุงเทพ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 วิทยาลัยการอาชีวศึกษาปทุมธานี  
วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี วิทยาลัยเทคนิคธัญบุรี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต วิทยาเขตปทุมธานี  
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล

สถาบันวิจัย ได้แก่ อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์  
และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ศูนย์วิจัยแห่งชาติ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ  
(ไบโอเทค) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะแห่งชาติ (เอ็มเทค) ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (นาโนเทค) ศูนย์  
เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
แห่งประเทศไทย (วว.) ศูนย์วิจัยและฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อม (ศวผ.) สถาบันนวัตกรรม ทีโอที (ทีโอ  
ที)

#### 4.2) อาชญากรรม

จังหวัดปทุมธานีมีคดีอาชญากรรมประเภทคดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหายมากที่สุด  
ดำเนินการ จับกุมได้ 5,593 คดี 6,622 ราย รองลงมาคือคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ได้รับแจ้งจำนวน  
968 ราย ดำเนินการ จับกุมได้ 767 คดี 924 ราย

#### 4.3) ยาเสพติด

จังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่ที่ปัญหายาเสพติดแพร่ระบาดรุนแรงมากจังหวัดหนึ่ง  
เนื่องจากปทุมธานีเป็น จังหวัดปริณตผลที่มีความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เทคโนโลยีและเศรษฐกิจ  
อย่างรวดเร็วรองรับการพัฒนาเมืองที่ ส่งผลให้โครงสร้างทางสังคมเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่ขาด  
สมดุลในการพัฒนา ทั้งหมู่บ้านจัดสรรที่เกิดขึ้นทุก พื้นที่ในเขตจังหวัด สถาบันการศึกษาขนาดใหญ่  
หลายแห่งรวมถึงโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก จึงมีประชาชน ในวัยทำงาน นักศึกษาและแรงงาน  
ในโรงงานอุตสาหกรรมเข้ามาพักอาศัยในอาคารที่พัก คอนโด อพาร์ทเมนท์ หอพักและห้องเช่าที่  
เกิดขึ้นอีกมากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของคนจำนวนมากดังกล่าว ทำให้เกิดชุมชน ใหม่ที่  
หลากหลาย โดยเฉพาะชุมชนของวัยรุ่น ปัญหาที่ตามมาคือ การมั่วสุมเสพยาเสพติดของนักเรียน  
นักศึกษา ตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ อีกทั้งจังหวัดปทุมธานียังเป็นแหล่งพักและลำเลียงยาเสพติด  
เพราะมีเส้นทาง คมนาคมที่สามารถเชื่อมต่อได้หลายจังหวัด ในมุมมองของประชาชนต้องการให้มีการ  
ปราบปราม จับกุมอย่าง จริงจัง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดเพื่อรักษาความ  
ศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมาย บางส่วนมองว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกลับกลายเป็นผู้กระทำผิดเอง การ

ปราบปรามและจับกุมผู้กระทำผิดมีอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ สามารถกำจัดปัญหายาเสพติดได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย บางส่วนมองว่าจังหวัดปทุมธานี กลายเป็นแหล่งค้าส่ง - ค้าปลีก และสามารถกำจัดยาเสพติดได้ง่าย ส่วนในระดับชุมชนหากต้องการแก้ไขปัญหา ยาเสพติดได้อย่างยั่งยืน คนในชุมชนต้องช่วยเหลือและดูแลตนเองภายใต้ความสนับสนุนของภาครัฐ

ในการแก้ไขปัญหายาเสพติด จังหวัดปทุมธานีได้มีการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยสถานศึกษาและโรงเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและดูแลเด็ก เยาวชน และวัยรุ่นให้ตระหนักถึง พิษภัยของยาเสพติด มีการตั้งด่านตรวจ จุดสกัด ปิดล้อม และตรวจค้นพื้นที่เป้าหมายสำคัญเพื่อเป็นการลดและ ปราบปรามผู้ค้าและผู้เสพให้ลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยทุกภาคส่วนบูรณาการความร่วมมือในการดำเนินงาน ปราบปราม ป้องกัน และแก้ไขปัญหายาเสพติดให้หมดไปจากพื้นที่จังหวัดปทุมธานี และบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง และ มีการเปิดโอกาสให้ผู้ติดยาเสพติดเข้ารับการบำบัดรักษาและฟื้นฟูร่างกายจากการติดยาเสพติด และนำไปสู่การฝึกอาชีพเพื่อสร้างอาชีพใหม่ให้เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดอีก

#### 4.4) การสังคมสงเคราะห์

ในปี 2561 ผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี มีจำนวน 157,090 คน

#### 5) ระบบบริการพื้นฐาน

##### 5.1) การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคมที่สำคัญได้แก่

- ทางหลวงหมายเลข 1 (ถนนพหลโยธิน) เป็นทางหลวงสายหลักเชื่อมโยงกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กับภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านอำเภอลำลูกกา อำเภอธัญบุรี และอำเภอคลองหลวง

- ทางหลวงหมายเลข 346 (ปทุมธานี - ลาดหลุมแก้ว) เชื่อมโยงจังหวัดปทุมธานี กับจังหวัดนครปฐมและ จังหวัดสุพรรณบุรี ผ่านอำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอลาดหลุมแก้ว

- ทางหลวงหมายเลข 347 (บางพูน - ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร) เป็นทางหลวงสายหลัก ด้านทิศเหนือที่เชื่อมโยง กับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และภาคเหนือ ผ่านอำเภอเมืองปทุมธานี และอำเภอสสามโคก

- ทางหลวงหมายเลข 345 เป็นโครงข่ายทางหลวงสายหลักด้านทิศใต้ ที่สำคัญของทางหลวงวงแหวน รอบนอก ทำให้สามารถติดต่อกับภาคใต้ ภาคตะวันตก และภาคเหนือ

- ทางหลวงหมายเลข 306 เป็นทางหลวงสายหลักในแนวเหนือ-ใต้ เชื่อมโยงกับจังหวัดนนทบุรี ผ่านย่านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมที่สำคัญของจังหวัด มีปริมาณการจราจรสูง และประสบปัญหาการจราจร มาก

- ทางหลวงหมายเลข 307 เป็นทางหลวงสายหลักในเขตผังเมืองรวมแนวเหนือ-ใต้ เชื่อมโยงโครงข่ายรอบ นอกที่สำคัญ ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข 345,346,306 ผ่านย่านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และสถานที่ราชการ ของจังหวัด มีการพัฒนาพื้นที่สองข้างทางเป็นอย่างมาก ทำให้ในปัจจุบันประสบปัญหาการจราจร

- ทางด่วนแจ้งวัฒนะ - บางพูน

การคมนาคมทางรถไฟ มีเส้นทางรถไฟสายเหนือ และสายตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่าน โดยมีจุดจอดรถที่ สถานีรถไฟรังสิตและสถานีเชียงราก อีกทั้งยังมีจุดจอดรับส่งผู้โดยสารระยะสั้น เพื่อเดินทางไปยังกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงที่หมู่บ้านรัตนโกสินทร์ อีกทั้งขณะนี้อยู่ระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในพื้นที่ปทุมธานี จำนวน 2 เส้นทางได้แก่

- รถไฟฟ้าสายสีแดง (บางซื่อ - รังสิต)

- รถไฟฟ้าสายสีเขียว หมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต

## 5.2) การไฟฟ้า

พื้นที่จังหวัดปทุมธานีอยู่ในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจำนวน ๙ แห่งให้บริการ

## 5.3) การประปา

จังหวัดปทุมธานีอยู่ในเขตความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 4 แห่ง ให้บริการจ่ายน้ำให้กับ ผู้ใช้น้ำในจังหวัดปทุมธานี

## 5.4) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จังหวัดปทุมธานี มีโครงข่ายให้บริการสื่อสารครอบคลุมทั้งจังหวัดจากผู้ให้บริการ เครือข่ายสื่อสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile) โทรศัพท์บ้าน (Fix Line) และอินเทอร์เน็ต จากข้อมูล การสำรวจการใช้เครื่องมือ/ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2560 พบว่าประชากรอายุตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปที่มีอยู่ประมาณ 1,408,531 คนนั้น มีการใช้ โทรศัพท์มือถือร้อยละ 94.1 มีการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 73.0 และ มีการใช้คอมพิวเตอร์ร้อยละ 41.4 ซึ่งการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารภายในจังหวัด ปทุมธานีมีแนวโน้มที่เติบโต อย่างต่อเนื่อง

## 6) ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1) การเกษตร

จังหวัดปทุมธานีมีพื้นที่ทั้งหมด 955,535 ไร่ เป็นพื้นที่เกษตร 510,576 ไร่ คราวเรือนเกษตรกร 23,345 ครัวเรือน ของครัวเรือนทั้งหมด เกษตรกรของจังหวัดปทุมธานีถือครอง ที่ดินเพื่อการเกษตร โดยส่วนใหญ่ด้วย การเช่า กล่าวคือเป็นพื้นที่ดินเช่า 440,922 ไร่ และเป็นที่ดิน



ของตนเอง 69,654 ไร่ ทั้งนี้โครงสร้างพื้นที่ถือครอง ทางกรมเกษตร ไม่ว่าจะ เป็นลักษณะการถือครอง ที่มีการเช่าเป็นส่วนใหญ่ หรือจำแนกตามประเภทของพืช ที่เพาะปลูกของจังหวัดปทุมธานีไม่ค่อยมี การเปลี่ยนแปลงมากนัก หากพิจารณาจากข้อมูลตั้งแต่ปีการเพาะปลูก 2557/58 เป็นต้นมา

#### พืชเศรษฐกิจหลักที่สำคัญ

ข้าวเป็นพืชเศรษฐกิจหลักที่มีเนื้อที่เพาะปลูกมากที่สุด 311,184 ไร่ มีคร้วเรือน เกษตรกรที่ปลูก 11,602 ครัวเรือน รองลงมาเป็นการปลูกพืชอื่นๆ ผสมผสานกันไปที่ปลูกมากเป็น ลำดับต้นๆ ได้แก่ หนุ่ยป่าปูลานาม ตะไคร้ กลัวยหอม มะระจีน ถั่วฝักยาว ฯลฯ ซึ่งกลัวยหอม บวบ มะระ จีน ตะไคร้ ส่วนไม้ผล ที่ปลูกมากที่สุด ได้แก่ ปาล์มน้ำมัน

#### 6.2) การประมง

จังหวัดปทุมธานีมีเกษตรกรที่ทำการประมงและเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำทั้งสิ้น 2,848 ครัวเรือน จำนวนบ่อ เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำทั้งสิ้น 12,987 บ่อ เนื้อที่ 24,128 ไร่

#### 6.3) การปศุสัตว์

จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนเกษตรกรที่เลี้ยงปศุสัตว์ไม่มากนักเมื่อเทียบกับจังหวัด อื่นๆ เนื่องจากลักษณะ ของพื้นที่ไม่เหมาะสมในการทำฟาร์มปศุสัตว์

#### 6.5) การท่องเที่ยว

สถานที่ที่เป็นแหล่งรวมศิลปกรรมภายในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่จะเป็นวัดต่างๆ ที่กระจายอยู่ตามสอง ฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งเป็นเมืองเก่าเมื่อครั้งกรุงศรีอยุธยาตอนต้นมี โบราณสถานโบราณวัตถุ เช่น ภาชนะเครื่องปั้นดินเผา พบมากที่บ้านโคกยายมัน ตำบลบางกระบือ อำเภอสามโคก ได้แก่ ไหเท้าช้างขนาด และรูปทรงต่างๆ ไหสี่หู ครกดินเผา หม้อข้าวแช่ กระปุกดิน เเผา หม้อน้ำ เตawang ทุม ฯลฯ จิตรกรรมฝาผนังที่วัดเจตวันชัย ตำบลบางชะแยง อำเภอเมือง ปทุมธานี ศิลปวัตถุ ปรากฏตามวัดต่างๆ เป็นจำนวนมาก ได้แก่ พระพุทธรูป วิหาร เจดีย์ โบสถ์มณฑป หอระฆัง หอกลาง ธรรมาสน์ ตู้พระธรรม ฯลฯ

### 7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### 7.1) การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ของจังหวัดปทุมธานีนับถือศาสนาพุทธ ข้อมูลจากสำมะโน ประชากรและเคหะ สำนักงานสถิติแห่งชาติระบุว่า มีประชากรประมาณร้อยละ 95.8 ที่นับถือศาสนา พุทธ รองลงมานับถือศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 2.7) ศาสนาคริสต์ (ร้อยละ 0.7) และศาสนาอื่นๆ ใน ส่วนที่เหลือ (ร้อยละ 0.8) ในปี 2560 จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนศาสนสถาน ประกอบด้วยวัด จำนวน 191 แห่ง สำนักสงฆ์ 9 แห่ง โบสถ์คริสต์ 79 แห่ง มัสยิด ๓๐ แห่ง พระภิกษุ 4,204 รูป และสามเณร 828 รูป

## 8) ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1) น้ำ

จังหวัดปทุมธานีอยู่ในแอ่งเจ้าพระยาตอนล่าง ซึ่งครอบคลุมที่ราบลุ่มภาคกลาง นับตั้งแต่จังหวัด นครสวรรค์ ลงมาถึง ปากแม่น้ำ เป็นบริเวณที่มีตะกอนทับถมจนเกิดเป็นชั้นน้ำ ประกอบด้วยชั้นกรวดทรายสลับ ด้วยดินเหนียวในระดับความลึกประมาณ 650 เมตร ตะกอนเหล่านี้ แบ่งออกเป็น 8 ชั้นน้ำ ซึ่งแต่ละชั้นไม่มี ความสัมพันธ์ในเชิงศาสตร์ซึ่งกันและกัน และเป็นชั้นน้ำที่แผ่ขยายออกไปในแนวราบอย่างกว้างขวาง และมีคุณสมบัติทางอุทกธรณีเฉพาะตัวชั้นน้ำทั้ง 8 ชั้น ประกอบด้วย

(ก) ชั้นน้ำกรุงเทพ ลึกประมาณ 50 เมตร (ข) ชั้นน้ำพระประแดง ลึกประมาณ 100 เมตร (ค) ชั้นน้ำนครหลวง ลึกประมาณ 150 เมตร (ง) ชั้นน้ำนนทบุรี ลึกประมาณ 200 เมตร (จ) ชั้นน้ำสามโคก ลึกประมาณ 300 เมตร (ฉ) ชั้นนพญาไท ลึกประมาณ 400 เมตร (ช) ชั้นน้ำธนบุรี ลึกประมาณ 450 เมตร (ซ) ชั้นน้ำปากน้ำ ลึกประมาณ 550 เมตร

จังหวัดปทุมธานี มีการสูบน้ำบาดาลขึ้นมาใช้ประมาณ 258,341 ลบ.ม./วัน โดยชั้นน้ำที่ใช้มากที่สุดคือ ชั้นน้ำนครหลวง ชั้นน้ำนนทบุรี และชั้นน้ำพระประแดง เนื่องจากให้น้ำบาดาลที่มีปริมาณมากและ คุณภาพดี พื้นที่ที่มีการสูบน้ำบาดาลขึ้นมาใช้มากที่สุด ได้แก่อำเภอคลองหลวง อำเภอเมืองปทุมธานี และ อำเภอธัญบุรี

แหล่งน้ำใต้ดินของจังหวัดปทุมธานี แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

- แหล่งน้ำใต้ดินให้ปริมาณน้ำน้อย โดยทั่วไปน้ำมีคุณภาพดีแต่บางพื้นที่ เป็นน้ำกร่อยและมีตะกอน สนิมเจือปน พื้นที่ที่มีแหล่งน้ำประเภทนี้ ได้แก่ อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอหนองเสือ และอำเภอลำลูกกา

- แหล่งน้ำใต้ดินให้ปริมาณน้ำมาก โดยทั่วไปน้ำมีคุณภาพเช่นเดียวกับแหล่งน้ำใต้ดินให้ปริมาณ น้ำน้อย ได้แก่ พื้นที่อำเภอสามโคก อำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี และอำเภอเมืองปทุมธานี

### 8.2) ป่าไม้

ในเขตจังหวัดปทุมธานีไม่ป่าไม้ มีแต่เขตห้ามล่าสัตว์ป่าวัดไผ่ล้อมและวัดอัมพวาราม สังกัดกรมอุทยาน แห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช โดยได้รับการประกาศเมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑ เป็นต้นมา ครอบคลุมเนื้อที่ ประมาณ ๗๔ ไร่ เป็นถิ่นที่อาศัยเก่าแก่ของนกปากห่าง จากการสำรวจเมื่อปี ๒๕๓๙ พบจำนวน ๘๔,๗๘๘ ตัว และพบที่อาศัยในพื้นที่อื่นอีก ๒๕๔ ชนิด ทั้งที่เป็นนกประจำถิ่นและนกอพยพ

### 8.3) ภูเขา

ในเขตจังหวัดปทุมธานีไม่มีภูเขา

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 3.4 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	163	40.80
หญิง	237	59.20
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	29	7.25
25 - 34 ปี	75	18.75
35 - 44 ปี	77	19.25
45 - 54 ปี	90	22.50
55 - 64 ปี	49	12.25
65 ปีขึ้นไป	80	20.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	80	20.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	18.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	161	40.25
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	33	8.25
ปริญญาตรี	47	11.75
ปริญญาโท	4	1.00
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่น ๆ ระบุ .....	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	8.50
พนักงานบริษัท	58	14.50
รับจ้างทั่วไป	85	21.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	57	14.25
เกษตรกรกรม/ประมง	117	29.25
เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ, บำนาญ	9	2.25
นักเรียน/นักศึกษา	7	1.75
ว่างงาน	11	2.75
อื่นๆ ระบุ .....	22	5.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	49	12.20
3,001 - 5,000 บาท	65	16.20
5,001 - 10,000 บาท	128	32.00
10,001 - 20,000 บาท	119	29.80
20,001 บาทขึ้นไป	39	9.80
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
<b>งานที่มาติดต่อขอรับบริการ</b>		
1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100	25.00
2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	100	25.00
4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	100	25.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	211	52.75
3-5 ครั้งต่อปี	165	41.25
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	24	6.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.4 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ติดต่อขอรับบริการใน งานที่ 1 งานที่ 2 งานที่ 3 และงานที่ 4 จำนวนงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่องาน

**จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ

52.75 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการปี จำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

### 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านรายได้หรือภาษี

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

**ตารางที่ 3.5** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.64	0.245	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.66	0.230	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	4.68	0.205	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.69	0.191	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.212</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมา คือ งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) ตามด้วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด งานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ )

**ตารางที่ 3.6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.291	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.335	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.295	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.285	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.212</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจตามรายด้าน ตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ )

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

**ตารางที่ 3.7** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.320	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64	0.378	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.322	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.295	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.245</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ( $\bar{X} = 4.65$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ )



**ตารางที่ 3.8** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.69	0.465	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60	0.512	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.71	0.456	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.59	0.514	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.60	0.512	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.50	0.503	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.57	0.537	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.321</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.60	0.492	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.500	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.66	0.476	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.65	0.479	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.60	0.492	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.378</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.65	0.479	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.69	0.465	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.70	0.461	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.69	0.465	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.66	0.476	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.61	0.510	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.322</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.72	0.451	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.71	0.456	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.77	0.423	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.54	0.521	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	0.461	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.490	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.54	0.520	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.64	0.482	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.295</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ( $\bar{X} = 4.50$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ( $\bar{X} = 4.65$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ( $\bar{X} = 4.60$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา มี 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ( $\bar{X} = 4.72$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกและที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ( $\bar{X} = 4.54$ )

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ตารางที่ 3.9** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.294	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.353	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.307	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.308	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.230</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ )

**ตารางที่ 3.10** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.85	0.359	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60	0.512	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.71	0.456	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.70	0.482	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.73	0.468	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.50	0.503	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.57	0.537	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.294</b>	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.60	0.492	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	0.429	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.66	0.476	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.71	0.456	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.353</b>	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.65	0.479	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.69	0.465	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.77	0.423	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.69	0.465	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.72	0.451	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.56	0.538	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.307</b>	มากที่สุด

ตารางที่ 3.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.79	0.409	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.68	0.469	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.74	0.441	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.52	0.522	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.59	0.533	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.57	0.496	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.51	0.522	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.60	0.492	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.307</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ( $\bar{X} = 4.73$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ( $\bar{X} = 4.50$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ( $\bar{X} = 4.60$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ( $\bar{X} = 4.72$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ( $\bar{X} = 4.56$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ( $\bar{X} = 4.51$ )

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานบริหารงานสาธัญปโภค

**ตารางที่ 3.11** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.253	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.296	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.281	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.294	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.205</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานบริหารงานสาธัญปโภค อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ )

**ตารางที่ 3.12** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.85	0.359	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	0.486	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.386	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.81	0.419	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.73	0.468	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.42	0.496	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.48	0.541	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.253</b>	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.53	0.530	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.465	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.74	0.628	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.66	0.500	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.296</b>	มากที่สุด



ตารางที่ 3.12 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.59	0.494	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.61	0.490	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.77	0.423	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	0.416	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.79	0.409	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.68	0.489	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.281</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.83	0.377	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.75	0.435	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.81	0.394	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.52	0.522	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.59	0.534	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.57	0.498	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.44	0.519	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.53	0.502	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.294</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ในรายด้าน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ( $\bar{X} = 4.42$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ( $\bar{X} = 4.53$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{X} = 4.81$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ( $\bar{X} = 4.44$ )

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

**ตารางที่ 3.13** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.255	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.288	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.276	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.277	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.191</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ )

**ตารางที่ 3.14** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในงานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.80	0.426	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	0.500	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.88	0.327	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.76	0.452	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.69	0.486	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.52	0.502	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.45	0.557	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.255</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.59	0.494	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.409	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.80	0.402	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.71	0.456	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.288</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.67	0.473	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.57	0.497	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.72	0.451	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.73	0.446	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.83	0.377	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.74	0.441	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.276</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.78	0.416	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.80	0.402	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.72	0.451	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.60	0.512	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	0.519	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.482	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.49	0.522	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.57	0.498	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.276</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห ในงานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ( $\bar{X} = 4.45$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมา คือมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ( $\bar{X} = 4.57$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ( $\bar{X} = 4.49$ )

### 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

**ตารางที่ 3.15** แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93.20	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	93.80	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94.00	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92.80	9
<b>รวม</b>	<b>93.40</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดย

ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ระดับคะแนนที่ได้คือ 9 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 93.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.20 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.80

**3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี**

**ตารางที่ 3.16** แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ
งานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.64	92.80	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.66	93.20	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี	4.68	93.60	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.69	93.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.67</b>	<b>93.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.16 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80

2. งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60

3. งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 93.20

4. งานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.80

### 3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ : ประชากรมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีควรให้ความใส่ใจก็คือประเด็นของด้านสิ่งแวดล้อม ความสะดวกในการให้บริการที่จำเป็นต้องปรับปรุงให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เช่น แก้ว อี น้ำดื่ม หรือแม้แต่ห้องน้ำ

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม : ประชากรมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีควรที่จะให้ความใส่ใจในการพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ โดยพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เช่น การลดขั้นตอน หรือความซับซ้อนในการปฏิบัติงานแก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการในสำนักงาน

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากงานด้านรายได้หรือภาษี : ประชากรมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีควรที่จะให้ความใส่ใจในการพัฒนาก็คือส่วนของขั้นตอนในการให้บริการที่จำเป็นที่จะต้องมีการลดเวลาในการให้บริการให้เร็วมากขึ้น และรวมถึงการพัฒนาในประเด็นด้านช่องทางในการให้บริการให้เพิ่มขึ้น และรวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการติดต่อราชการ

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ : ประชากรมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีควรสำรวจสภาพปัญหาด้านความสะอาดของถนน ทางเดิน ที่สาธารณะ หรือสถานสาธารณะในเขตพื้นที่ให้ครอบคลุม และดำเนินการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว

### 3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

#### 3.7.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1) ควรปรับนโยบายการบริหารเชิงรุก (Pro Active Management) เพื่อเข้าถึงประชาชนในทุกภาคส่วน และเป็นการตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

2) ควรมีนโยบายเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชน ให้สะดวกและรวดเร็ว ด้วยสื่อสารทางเทคโนโลยี



3) ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ในบริเวณที่ใช้ทำกิจกรรมหน้าวัดโสภณารามให้สวยงาม และมีสนามกีฬาให้ประชาชนใช้ เช่น สนามตระกร้อ สถานที่นั่งเล่น

4) กำหนดนโยบายเร่งด่วนในการปรับปรุงโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน ที่ได้รับความเสียหายจากปัญหาน้ำท่วม เป็นต้น

### 3.7.2 ข้อเสนอในการนำไปปฏิบัติงาน

1) ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ด้านความสะอาดและสะดวกต่อการให้บริการ

2) ควรมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในวันเสาร์ หรือ ปฏิบัติงานเสาร์เว้นเสาร์ ในงานทำบัตรประชาชน

3) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ให้ประชาชนได้รับความสะดวกและทั่วถึง

### 3.7.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) สำรวจแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีให้ดียิ่งขึ้น

2) การสำรวจการมีส่วนร่วมและความต้องการของประชาชน ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำมาทำโครงการ/แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

### บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. 2540. **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2545. **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ลิขิต ธีรเวคิน. 2553. **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร. <http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้น วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2562.