



หนังสือรับรองผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2561

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวม 4 งานบริการ คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ 1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2)ด้านช่องทางการให้บริการ 3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลโคกพุทรา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ในปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 80 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 80 คน งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน จำนวน 60 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) จำนวน 90 คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมิน พบว่า

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.60

อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40

อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านโยธา สาธารณูปโภคพื้นฐาน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80

อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.20

อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิทย์ วงษ์เย็น)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ