



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ

ที่ ศธ ๐๕๕๑.๐๘/ ๑๕๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณ.ประตุน้ำพระอินทร์ ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า เทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๕ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ๒) งานด้านสาธารณสุข ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๔) งานด้านการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

๑. งานด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน	ร้อยละ ๗๘.๔๐
๒. งานด้านสาธารณสุข	ร้อยละ ๗๗.๒๐
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๗๒.๘๐
๔. งานด้านการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ ๗๓.๘๐

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๕

จึงขอรับรองไว้ ณ โอกาสนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(อาจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



**รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
ประจำปีงบประมาณ 2560**

**สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2560**

๑๙-๑๑-๒๕๖๐

เทศบาลเมืองบางคูวัด
เลขที่รับ ๖๑๗๘/๖๐
วันที่รับ ๒๙ ก.ย. ๒๕๖๐
เวลาที่ได้รับ ๑๕-๐๐๙

สำเนา
๒๙ ก.ย. ๒๕๖๐



ที่ ศธ ๐๕๕๑.๐๘/ ๑๕๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณ. ประจักษ์พารอินทร์ ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

๒๑ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบางคูวัด

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ เล่ม
๒. แผ่น CD บันทึกข้อมูลงานวิจัย จำนวน ๓ แผ่น

ตามที่ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้รับ
จ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ
เป็นการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี
พิเศษนั้น

บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้จัดทำ
รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบรายงานผลการวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและขอเบิกค่าใช้จ่ายตามที่ได้รับไว้ในบันทึกตกลงการจ้าง เพื่อทางมหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จะได้ดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

๒๙ ก.ย. ๒๕๖๐

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทรศัพท์ ๐ - ๒๕๐๙ - ๓๐๓๖

โทรสาร ๐ - ๒๕๐๙ - ๓๐๓๖

เรียนนายกเทศมนตรี
ไปทบทวนและพิจารณา
ในชั้นของปลัดเทศบาล
เพื่อโปรดทราบ
๒๙ ก.ย. ๒๕๖๐

- ๑๕๑๘๐ -

Gramp

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.55 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 6 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ระดับคะแนน 6 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 ระดับคะแนน 6 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40 ระดับคะแนน 6 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 ระดับคะแนน 5 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในเทศบาลเมืองบางคูวัด จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านงานที่ 1 ด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 ระดับคะแนน 6 คะแนน

2.2 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 ระดับคะแนน 6 คะแนน

2.3 งานด้านการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม ตามความคิดเห็นของ
ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 คิดเป็นร้อยละ
73.80 ระดับคะแนน 5 คะแนน

2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชน
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80
ระดับคะแนน 5 คะแนน

โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 75.55 ระดับคะแนน 6 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล


ดร.รัฐชาติ ทักษณย์

ผู้วิจัย